Guide d'aide à la mise en place d'un service de suivi en ligne des demandes des usagers dans les MDPH

Décembre 2012

Direction Générale de la Cohésion Sociale

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES ET DE LA SANTÉ

MINISTÈRE DE LA RÉFORME DE L'ÉTAT, DE LA DÉCENTRALISATION ET DE LA FONCTION PUBLIQUE

SECRÉTARIAT GÉNÉRAL POUR LA MODERNISATION DE L'ACTION PUBLIQUE

CNSA
Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie

Pourquoi ce guide ?

Parce que l'amélioration de l'information aux 5,5 millions de français se déclarant en situation de handicap est un enjeu majeur pour les 100 maisons départementales des personnes handicapées (MDPH), qui doivent faire face à un flux croissant de demandes depuis leur création en 2005.
Appels téléphoniques, accueil sur les sites des MDPH, il est difficile de répondre à tous en même temps.

Dans la majorité des cas, les usagers souhaitent juste connaître l'état d'avancement de leur demande.
En conséquence, la mise en place d'un service de suivi en ligne des demandes ouvre un canal d'information complémentaire entre les MDPH et leurs usagers pour répondre à leur première interrogation : « Où en est l'avancement de mon dossier? ».

Pour vous accompagner dans la mise en œuvre d'un tel dispositif, des MDPH, la Direction générale de la cohésion sociale, le Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique et la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie se sont associés pour produire ce guide méthodologique.

A travers des témoignages, conseils pratiques et outils, issus du retour d'expérience de MDPH proposant déjà le suivi en ligne des demandes, vous disposerez des informations clés pour valider l'opportunité, étudier la faisabilité, concevoir et développer ce service.

Nous remercions les MDPH et conseils généraux qui ont participé à l'écriture de ce guide :

Éditorial

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES ET DE LA SANTÉ

MINISTÈRE DE LA RÉFORME DE L'ÉTAT, DE LA DÉCENTRALISATION ET DE LA FONCTION PUBLIQUE

Les maisons départementales des personnes handicapées (MDPH) jouent un rôle central dans l'accueil et l'orientation des personnes en situation de handicap dont elles sont devenues l'interlocuteur privilégié.

Pour faire face à l'augmentation des demandes et mieux répondre aux besoins des usagers, les 100 MDPH du territoire doivent disposer d'outils rénovés pour accomplir leurs missions.

C'est dans cet objectif que la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) et le Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP) se sont associés pour proposer aux MDPH un guide d'aide à la mise en place d'un suivi en ligne par l'usager de l'avancement de son dossier de demande.

C'est un projet innovant dans sa conception et sa méthode. Il associe démarches locales et impulsion nationale. Ce guide s'appuie en effet sur un retour d'expérience de quatre MDPH ayant déjà mis en place ce système de renseignement dématérialisé et dont les premiers retours sont très positifs. Nous saluons leur engagement, comme l'intérêt de cette démarche « d'essaimage », soutenue par les services de l'État, qui permet de donner toute la visibilité utile aux innovations des acteurs de terrain pour en faciliter le partage.

L'enjeu est double :
- d'une part, répondre plus efficacement aux besoins des personnes handicapées en leur facilitant l'accès à l'information en toute transparence et en leur évitant des déplacements inutiles.
- d'autre part, permettre à l'ensemble des MDPH d'améliorer le suivi des traitements des dossiers et de se consacrer à une prise en charge plus qualitative.

Nous souhaitons que ce guide incite le plus grand nombre de MDPH à mettre en place un suivi en ligne des demandes des usagers. Nous sommes sûres qu'il facilitera, par sa présentation « pas à pas », leur bon déploiement, au service de la qualité de service et l'amélioration de l'accès aux droits des personnes en situation de handicap et leurs familles.

Marylise Lebranchu
Ministre de la Réforme de l'État, de la Décentralisation et de la Fonction publique

Marie-Arlette Carlotti
Ministre déléguée auprès de la ministre des Affaires sociales et de la Santé, chargée des Personnes handicapées et de la Lutte contre l'exclusion

Introduction

Comment utiliser ce guide ?

Ce guide a pour objectif de vous accompagner dans la mise en place, au sein de votre MDPH, d'un service de suivi en ligne des demandes des personnes en situation de handicap. Il constitue une aide méthodologique que vous pourrez utiliser à toutes les étapes du projet : pour valider l'opportunité et la faisabilité, concevoir et développer le service en ligne. Des témoignages, conseils pratiques et outils, issus du retour d'expérience de MDPH vous sont proposés à chaque étape et mettent en lumière les facteurs clés de succès et les points de vigilance.

► *Comment lire ce guide ?*

Pour vous aider à retrouver les chapitres qui vous concernent directement, un code couleur (visible en haut à droite des pages du guide) vous est proposé :

Code couleur	Stratégie	Gestion de projet	Système d'information	Communication
Thèmes	Décisions stratégiques autour de ce projet	Gestion de projet, coordination des acteurs et conduite du changement	Réalisation des développements et préparation de la mise en ligne	Communication interne et externe
Profils directement concernés	Directeurs MDPH et responsables action sociale au CG	Chefs de projet « métier » en MDPH	Responsables informatique en MDPH et/ou CG	Responsables communication en MDPH

Une légende vous facilitera la lecture :

Renvoi vers des fiches pratiques en annexes qui proposent un complément d'information ou un approfondissement méthodologique

Bonnes pratiques observées

Témoignages recueillis dans les MDPH référentes

Outil

Illustration

Zoom

Point d'attention

► *Comment ce guide a-t-il été élaboré ?*

Le guide méthodologique a été élaboré entre juin et octobre 2012 à l'initiative de la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) et avec l'appui de le Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP). 10 MDPH* ont participé à sa rédaction, dont 4 « référentes » qui ont déjà mis en place un service de suivi des demandes en ligne et partagent les enseignements qu'elles tirent d'un tel projet.

1 : Contacts utiles

2 : Fiches d'identité des MDPH référentes

*Le Nord, l'Oise, la Gironde, la Meurthe-et-Moselle ont mis en œuvre un service de ce type et alimenté le guide de leur retour d'expérience ; 6 autres MDPH ont participé à sa relecture : le Val d'Oise, la Somme, la Manche, l'Aube, le Tarn et l'Essonne. Le Conseil général et la MDPH du Tarn qui proposent un service de demande en ligne ont également participé à l'enrichissement de ce guide.

Sommaire

I. DECIDER DE LANCER UN SERVICE DE SUIVI EN LIGNE

1. **Valider l'intérêt pour votre MDPH et pour vos usagers de mettre en place un service de suivi en ligne**
   a) Connaître les fondamentaux d'un service de suivi en ligne des demandes
   b) Evaluer les bénéfices de ce service de suivi en ligne
   c) Estimer le niveau de priorité de ce projet pour votre MDPH
   d) Mobiliser les partenaires de la MDPH (associations d'usagers, Conseil général)
   e) Juger de la capacité à mettre en œuvre le projet dans votre MDPH
2. **Prendre les décisions sécurisant le lancement du projet**
   a) Avoir une approche concertée avec le Conseil général
   b) Déterminer le périmètre du service
   c) Choisir comment développer le service
   d) Définir le calendrier du projet et le budget prévisionnel
   e) Lancer le projet

II. METTRE EN ŒUVRE LE PROJET

1. **Cadrer opérationnellement le projet : la check-list du chef de projet**
2. **Décrire la cible fonctionnelle et technique**
   a) Recenser les contacts avec vos usagers pour préciser le contenu du service
   b) Sélectionner les données à mettre à disposition sur le site
   c) Préciser les modalités d'intégration du service dans le portail web
3. **Développer le service de suivi en ligne**
   a) Présenter les données sur le site
   b) Créer la charte graphique et les gabarits de page
   c) Piloter le développement du service
   d) Tester le service
   e) Mettre en production / en ligne
4. **Accompagner les agents et communiquer en externe**
   a) Accompagner les agents de la MDPH
   b) Communiquer auprès des institutionnels et du grand public
5. **Réaliser le bilan du projet et préparer la suite**
   a) Réaliser le bilan du projet
   b) Identifier les prochaines étapes

Sommaire

FICHES PRATIQUES

1. **Contacts utiles**
2. **Fiches d'identité des MDPH référentes**
3. **Copies d'écran d'un portail existant**
4. **Résultats escomptés**
5. **Fonctionnalités possibles et points d'attention**
6. **Profils types à mobiliser pour le projet**
7. **Construction du planning prévisionnel**
8. **Budget prévisionnel dans le cas d'une externalisation de la mise en œuvre**
9. **Auto-diagnostic avant de lancer le projet**
10. **Grille d'indicateurs proposés**
11. **Réalisation d'un carottage pour évaluer la situation de l'accueil**
12. **Processus cible pour la rubrique « suivi de mes demandes »**
13. **Tableau de correspondance des états d'avancement et exemples de statuts**
14. **Données pouvant être comprises dans l'expression de besoins et les spécifications fonctionnelles**
15. **Déclaration CNIL**
16. **Définition d'une grille de recette**
17. **Fichier de suivi des anomalies**
18. **Support de formation**
19. **Plaquette de communication**
20. **Questionnaire de satisfaction**

I. Décider de lancer un service suivi en ligne

1. Valider l'intérêt pour votre MDPH et vos usagers de mettre en place un service de suivi en ligne

a) Connaître les fondamentaux d'un service de suivi en ligne des demandes

► *A quelles problématiques répond ce service ?*

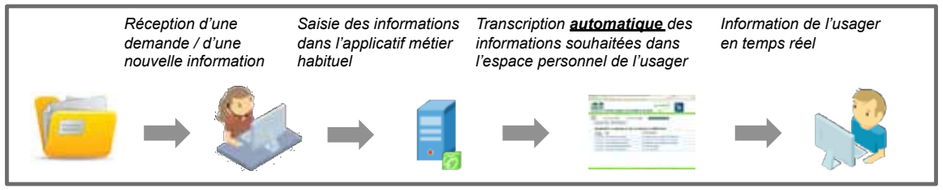
L'amélioration de l'accueil est un enjeu majeur pour les MDPH qui doivent faire face, depuis plusieurs années, à un flux croissant de visites et d'appels téléphoniques. D'une part, ces canaux d'accueil, souvent engorgés, créent une insatisfaction chez les usagers. D'autre part, les agents instructeurs, mobilisés pour répondre en temps réel aux questions des usagers, doivent fréquemment interrompre le traitement des dossiers. Or, dans la majorité des cas (estimation : plus de 70% des demandes par téléphone)*, les usagers souhaitent seulement connaître l'avancement du traitement de leur demande.

La mise en place d'un service de suivi des demandes en ligne ouvre un **canal complémentaire avec les usagers pour répondre à leur première interrogation** : « Où en est l'avancement de mon dossier? ».

Le service peut être **mis en place en quelques mois** (cf. § I.2.d.), pour un **investissement limité** (cf. § I.2.d) ; il apporte une amélioration **visible tant pour les personnes handicapées que pour les agents des MDPH**. 6 mois après l'ouverture en février 2012 du portail de suivi en ligne des demandes, la MDPH du Nord a observé une réduction de 32% du nombre d'appels au premier semestre 2012 par rapport à l'année 2011 et a ainsi pu améliorer son taux de décroché de près de 5 points. La réduction du nombre d'appels est à rapprocher de l'intensification des consultations du service de suivi en ligne des demandes : fin juin 2012, on dénombre près de 16 000 visiteurs uniques, soit un tiers des usagers ayant reçu leurs codes d'accès.

► *Comment fonctionne ce type de service?*

Le service permet aux usagers de consulter en temps réel l'évolution des demandes adressées à la MDPH. Il est supporté par un site web approprié, a priori celui de la MDPH ou du Conseil général, et se fonde simplement sur les données renseignées par les agents instructeurs de la MDPH dans leur applicatif métier habituel.



Il ne s'agit pas d'un service de dépôt de demandes en ligne, ni d'un service d'échange de données dématérialisées. En revanche, il peut constituer un premier pallier pour préparer des projets de plus grande envergure.

3. Copies d'écran d'un portail existant

► *A quelles informations pourront avoir accès les usagers ?*

Ce sera à vous de déterminer les informations que vous souhaiterez communiquer aux usagers. Dans les MDPH référentes, trois rubriques principales (liste non exhaustive : des rubriques ou des informations pourront être ajoutées / supprimées selon vos besoins et les attentes de vos usagers) sont proposées :

- ☑ Etat civil : civilité, nom, adresse, date de naissance, liens familiaux…
- ☑ Demandes en cours : date de réception, statut d'avancement, date de décision,…
- ☑ Droits ouverts : objet, dates de début et de fin de droit, paiements,…

* Source : MDPH de Meurthe-et-Moselle et MDPH du Nord

1. Valider l'intérêt pour votre MDPH et vos usagers de mettre en place un service de suivi en ligne

b) Evaluer les bénéfices de ce service de suivi en ligne

► *Quels sont les bénéfices attendus pour les usagers ?*

Ce service répond à la première demande des usagers – connaître l'état d'avancement du traitement de leur demande - en leur proposant une information disponible quasiment instantanément, mise à jour quotidiennement, et accessible 24h/24 et 7j/7 sans avoir besoin de se déplacer ou de téléphoner.

► *Quels sont les bénéfices attendus pour la MDPH ?*

Ce service permet de diminuer le flux d'appels entrants et le nombre de visites des usagers sur site concernant le suivi de l'avancement des dossiers. En désengorgeant l'accueil, il permet de dégager du temps aux agents pour l'instruction des demandes, le renseignement des usagers sur des questions plus complexes et l'information amont auprès des personnes en situation de handicap et de leurs familles.

Des bénéfices annexes peuvent également être observés. L'usage d'internet modernise l'image de la MDPH et la transparence accrue proposée aux usagers conduit à renforcer la qualité des données renseignées dans l'outil de traitement des dossiers, et peut même inciter à améliorer les délais de traitement, ces informations étant désormais visibles par les usagers.

► *Quels résultats pouvez-vous escompter ?*

Le développement d'un suivi en ligne des demandes s'avère particulièrement adapté dans les MDPH confrontées à l'engorgement de leur accueil, notamment téléphonique (taux de décroché inférieur à 60%), et pour lesquelles les sollicitations des usagers concernent principalement le suivi des demandes (plus de 50% des appels).

Une mesure de ces indicateurs en amont du projet permet ainsi de valider l'opportunité pour vous de lancer un projet de suivi en ligne des demandes.

10. Grille d'indicateurs proposés

11. Réalisation d'un carottage pour évaluer la situation de l'accueil

Les MDPH qui ont déjà mis en ligne le service ont obtenu rapidement des résultats significatifs * :

30% du nombre d'appels en moyenne 4 mois après l'ouverture du service en ligne ;

15 points du taux de décroché 4 mois après l'ouverture du service en ligne ;

Près de 40% des usagers ayant reçus leurs identifiants se sont connectés au service.

4. Résultats escomptés

*Ces données ont été mesurées dans la MDPH du Nord sur les quatre premiers mois suivant l'ouverture du service

1. Valider l'intérêt pour votre MDPH et vos usagers de mettre en place un service de suivi en ligne

c) Estimer le niveau de priorité du projet pour votre MDPH

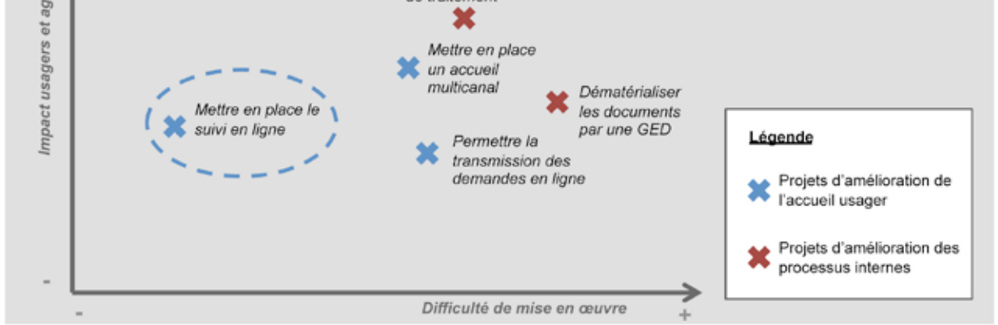
Plusieurs projets d'amélioration des processus internes et de la relation avec les usagers sont certainement à l'étude dans votre MDPH.

Le suivi des demandes en ligne est **un projet rapide à mettre en œuvre et visible pour l'usager.** Ce projet peut être la **première étape d'un plan d'actions plus large** visant à fluidifier le traitement des demandes et améliorer l'accueil des personnes handicapées, y compris dans l'information en amont de leurs droits et des procédures à suivre pour effectuer leurs demandes.

Pour faciliter l'appréciation du niveau de priorité du projet de suivi en ligne des demandes par rapport aux autres actions d'amélioration envisagées ou en cours, deux principaux critères sont à prendre en compte :
1. la facilité de mise en œuvre ;
2. l'impact, tant pour les usagers que pour les agents de la MDPH.

Illustration : mise en perspective des projets menés dans les MDPH

Les projets présentés ci-dessous font partie de ceux menés ou en préparation dans les MDPH rencontrées.



Témoignage de la MDPH du Nord

*« Le projet de suivi en ligne des demandes correspondait à une **volonté du Département** d'améliorer l'information aux personnes handicapées quant au traitement de leur dossier. Nous avons eu un très **bon retour sur investissement** : le projet a été peu coûteux, mis en place en quelques mois, et visible des usagers, qui ont exprimé leur satisfaction auprès de leurs élus. Parallèlement, la MDPH a lancé cette année des **projets de réorganisation interne**, comme la mise en place d'équipes pluridisciplinaires pour l'évaluation de certaines prestations et le déploiement d'une **gestion électronique des documents** (GED) qui doit s'achever fin 2013 et va conduire à une remise à plat de nos processus de gestion. De plus, le portail de suivi en ligne appelle de **nouveaux besoins de nos usagers vers plus d'interactivité** : projet de modification en ligne des données d'état civil, ajout de pièces justificatives si le dossier est incomplet ou encore impression d'attestation de décision depuis le portail. »*

1. Valider l'intérêt pour votre MDPH et vos usagers de mettre en place un service de suivi en ligne

d) Mobiliser les partenaires de la MDPH (associations d'usagers, Conseil général)

Les MDPH référentes ont commencé par **mobiliser deux partenaires clés très en amont du projet** :

• Les **associations représentatives des personnes handicapées**, qui ont une bonne connaissance des attentes des usagers, les ont aidées à évaluer l'opportunité de lancer un service de suivi en ligne des demandes. Une fois le service mis en ligne, elles constituent également un relais de communication incontournable vers les personnes en situation de handicap dans le département.

• Les **Conseils généraux peuvent contribuer** à la réussite du projet en orientant leur réflexion, surtout lorsqu'il avait déjà mis en place des services similaires dans d'autres domaines (exemple : suivi des demandes d'APA pour les personnes âgées), et en mettant à disposition leurs équipes informatiques et de communication.

► *Comment procéder ?*

Une réunion avec chacun de ces deux partenaires peut être organisée pour présenter le service de demandes en ligne.

> Afin de **rendre plus concrète la présentation du service**, vous pouvez **faire appel aux MDPH qui l'ont déjà mis en place** pour qu'elles puissent présenter le projet, les résultats obtenus, et éventuellement proposer une **démonstration.**

Quelques points clés sont à aborder avec vos partenaires, en amont ou à l'occasion de ces réunions :

Avec les associations	Avec le Conseil général
• L'accueil de la MDPH doit-il être amélioré pour répondre aux attentes des personnes handicapées (temps d'attente au téléphone, file d'attente dans les locaux…) ? • Les usagers seraient-ils les utilisateurs réguliers d'un service en ligne? • Les associations sont-elles prêtes à soutenir ce projet et à en faire la promotion ultérieurement auprès des usagers ?	• Le Conseil général propose-t-il déjà un service similaire à ses usagers ? • Si ce n'est pas le cas, s'agit-il d'un besoin identifié pour d'autres services? • Le Conseil général est-il prêt à soutenir le projet et sous quelle forme? (financement, mise à disposition de ressources, hébergement de la solution informatique, …)

Cette étape est structurante pour s'assurer de l'opportunité du projet.

1. Valider l'intérêt pour votre MDPH et vos usagers de mettre en place un service de suivi en ligne

e) Juger de la capacité à mettre en œuvre le projet dans votre MDPH

► *Quelle situation de départ?*

Les services mis en ligne par les MDPH s'appuient sur :

1. Un outil de gestion métier dont les données peuvent être extraites pour venir alimenter l'espace personnel de l'usager en ligne ;
2. Un site internet – de la MDPH ou du Conseil général – capable d'accueillir le service. Si votre MDPH n'en dispose pas, le service peut tout de même être accessible sur internet à une adresse créée pour l'occasion.

> Plusieurs MDPH ont entrepris de **refondre ou créer leur site web en parallèle du développement du service en ligne**. L'objectif poursuivi est d'apporter une information enrichie aux usagers en **couplant les données sur l'avancement de leurs demandes à une information « amont »** concernant, par exemple, la description des aides, les contacts des points d'accueil locaux ou l'actualité de la MPDH.

► *Quelle durée ?*

Ce projet peut être réalisé rapidement. A titre d'exemple, dans les MDPH référentes, la mise en place du projet a nécessité en moyenne de 5 à 7 mois. Ce délai peut augmenter pour les raisons suivantes :

• La nécessité de réaliser un appel d'offres pour mettre en ligne le service – prévoir 2 à 6 mois selon les cas pour une procédure de marché public avec publicité (montant supérieur à 15 K€) ;
• La nécessité d'améliorer la qualité des données saisies dans l'outil métier (cf. § II.2.b) ;
• Le temps de procédure CNIL qui, selon le type de demande, peut prendre jusqu'à 4 mois (cf. § II.2.c).

► *Quels profils mobiliser, pour quelle charge ?*

Le tableau suivant prévoit les profils et les charges à mobiliser pour un projet d'une **durée de 6 mois**. Ces informations sont indicatives et ont été calculées sur la base de la charge estimée par les MDPH référentes :

Fonction	Principales tâches	Estimation de la charge*
Directeur MDPH	Forte implication dans la phase de cadrage du projet (validation de l'opportunité du projet et de son périmètre, mobilisation des partenaires, …)	4 à 5 jours sur toute la durée du projet, soit env. 1 journée par mois
Chef de projet (MDPH)	Coordination des équipes, organisation des points d'avancement, pilotage des prestataires le cas échéant, préparation de la formation des agents au nouveau service, gestion de la relation avec les partenaires…	**Environ un jour par semaine, soit 20% de son temps**
Référent SI (MDPH ou CG)	Paramétrage du service, recette, mise en ligne, réalisation des formations (optionnel)	**Un à deux jours par semaine, soit environ 30% de son temps**
Chargé de communication (MDPH ou CG)	Mise en place de la charte graphique, réalisation des supports de communication / information	**Environ 3 jours sur la durée du projet, soit 1/2 journée par mois**

Les agents d'accueil et agents instructeurs pourront également être mobilisés ponctuellement lors de phases clés du projet : l'expression des besoins (les agents d'accueil étant en contact direct avec les usagers, ils connaissent bien leurs attentes), le paramétrage et le test de la solution.

6. Profils types à mobiliser pour le projet

* Sources : Moyenne des charges déclarées par les MDPH référentes

2. Prendre les décisions sécurisant le lancement du projet

a) Avoir une approche concertée avec le Conseil général

L'objectif d'une concertation entre la MDPH et le Conseil général en amont du projet est triple :

1. Veiller à offrir aux usagers une **offre de services en ligne cohérente et homogène au niveau du département ;**
2. Etudier la possibilité de mutualiser les ressources et compétences de la MDPH et du Conseil général pour réduire les **coûts et les risques de mise en œuvre** ;
3. Garantir la **visibilité de la MDPH** auprès des usagers du service.

Il s'agit de déterminer si le projet de suivi en ligne s'insère dans l'environnement numérique du département. Trois principaux cas de figure ont été observés dans les MDPH référentes, qui ont conduit à des stratégies et des choix de solution différents :

	Guichet unique	Guichets multiples	Esprit pionnier
Environnement numérique du département	Le Conseil général souhaite mettre en place ou a déjà mis en place un guichet unique de services en ligne à destination des habitants du département.	La stratégie numérique du département est de segmenter les services en ligne par populations cibles (personnes âgées, familles, personnes handicapées,…).	Il n'y a pas de service en ligne développé au niveau du département dans le domaine de l'action sociale.
Positionnement MDPH	La MDPH peut envisager d'intégrer son service de suivi en ligne au guichet unique du CG pour des raisons de lisibilité de l'offre numérique départementale 1. Cette option pourra également permettre de limiter les coûts de mise en œuvre en s'insérant dans un portail existant 2. Une attention particulière sera portée à l'identification de la MDPH par rapport aux autres services du CG au sein du portail 3.	La MDPH développe son propre service. Elle pourra s'appuyer sur l'expérience du CG pour la mise en place de dispositifs similaires 2. Afin d'offrir une visibilité à son service, une certaine homogénéité graphique avec les services du CG pourra être choisie et des liens entre les sites du CG et le portail de la MDPH proposés aux internautes 1, tout en maintenant l'identité forte de la « marque » MDPH 3.	La MDPH pourra : • Soit pousser une stratégie de guichet unique en développant une solution capable de s'interfacer dans un second temps avec d'autres services d'action sociale au niveau départemental; • Soit développer son propre service en privilégiant une solution « verticale »

Exemples de stratégie pour le développement du suivi en ligne des demandes, via le témoignage de 2 MDPH :

Témoignage de la MDPH de l'Oise, pionnière dans le département pour les services en ligne

« Nous étions les premiers du département à mettre en place un service de suivi en ligne. Nous avons opté pour une solution verticale, c'est-à-dire un service en ligne qui s'appuie sur notre outil métier et qui est porté par un site web MDPH. Nous avons toutefois veillé à conserver une certaine parenté graphique entre le site internet du CG et ce portail, ainsi que des liens qui permettent d'orienter les internautes vers notre service en ligne. »

Témoignage de la MDPH de la Gironde, une stratégie de guichet unique

« Nous avons choisi de nous intégrer dans le schéma directeur système d'information du CG qui avait pour objectif de proposer un portail unique aux usagers. En mai 2011, l'APA (allocation personnalisée d'autonomie) a été la première brique de l'offre de suivi en ligne et la MDPH l'a rejointe 1 an plus tard. Les développements ont été réalisés en interne par les équipes du CG et le service s'appuie sur une solution libre. »

2. Prendre les décisions sécurisant le lancement du projet

b) Déterminer le périmètre du service

Il revient à chaque MDPH de définir précisément les cibles auxquelles s'adressent le service. Chacune est également libre de préciser les grandes fonctionnalités souhaitées, en se fondant notamment sur les besoins des usagers, la disponibilité des informations (exemple des données relatives aux paiements des prestation ou affectation aux établissements médico-sociaux) et sur le niveau de transparence qu'elles souhaitent proposer.

► *Déterminer les populations auxquelles est destiné le service*

Les services de suivi en ligne existants s'adressent à l'ensemble des usagers « particuliers » et de leurs représentants (curateurs, tuteurs) ; selon les cas, le service intègre tout ou partie des aides « enfants » et « adultes ». Toutefois, un tel dispositif peut également cibler les organismes de protection des personnes qui suivent les dossiers de plusieurs personnes en situation de handicap. La MDPH de Gironde a ainsi initié une réflexion afin d'offrir un service adapté à ces dernières :

Témoignage de la MDPH de Gironde

« Nous avons pris en compte les besoins spécifiques des mandataires judicaires en matière d'accès à l'information pour leur permettre de créer et gérer leurs comptes de la manière la mieux adaptée et en toute confidentialité. Pour certains, ils gèrent les dossiers de près de 2000 personnes handicapées, et sont très intéressés par cette offre en ligne. Nous leur avons proposé de suivre, sur un même compte, jusqu'à 40 dossiers de personnes dont elles assurent la tutelle. Nous envisageons à terme de faire évoluer notre outil pour mieux prendre en compte les besoins des organismes de tutelle. »

► *Déterminer les rubriques et les informations contenues dans chacune d'entre elles*

Les MDPH référentes ont opté pour une structure simple, comportant trois rubriques principales :

Etat civil	Mes droits	Mes demandes en cours
• *Identifiant* • *Nom, prénom* • *Date de naissance* • *Adresse* • *Tutelle*	• *Droits en cours* • *Historique*	• *Date du dépôt de ma demande* • *Statut d'avancement* • *Pièces manquantes en cas de dossier incomplet* • *Date de la décision*

D'autres fonctionnalités ont été intégrées par les MDPH comme des aides en ligne (exemple : définition des prestations), des formulaires de contact (exemple : demande de modification des données d'état civil), ou des liens directs vers le site de la MDPH (exemple : informations sur les droits, actualités de la MDPH).

De même, d'autres données consultées pourront être envisagées lorsque vous analyserez les attentes des usagers (cf .II.2.b) avant de lancer le service de suivi en ligne dans votre MDPH.

2. Prendre les décisions sécurisant le lancement du projet

► *Déterminer les points de communication avec l'usager*

Il convient de définir le niveau de transparence que vous souhaitez proposer à vos usagers. Par exemple, le statut d'avancement de la demande affiché sur le service en ligne doit, à la fois, délivrer une information à jour et être compréhensible par l'usager pour qu'il ne génère pas de questions complémentaires.

Dans les MDPH référentes, des changements de statut sont proposés lors des étapes suivantes :

Quelques questions à se poser :
- Cette étape est-elle lisible pour l'usager ? (exemple : distinction entre une évaluation de 1er et 2d niveau)
- Les données sont-elles « certaines »? (exemple : affichage des dates prévisionnelles des CDAPH)
- L'information est-elle disponible et facilement accessible par la MDPH ? (exemple : le suivi des paiements de la PCH par le Conseil général ou de l'AAH par la CNAF)
- Quel délai entre la décision et l'envoi de la notification à l'usager ?

Il s'agit, à ce stade, de **cadrer les grandes fonctionnalités** attendues pour le service en ligne. **Le périmètre et les données visibles par les usagers seront précisés par la suite** avec le chef de projet (cf. § II.2.b).

5. Fonctionnalités possibles et points d'attention

2. Prendre les décisions sécurisant le lancement du projet

c) Choisir comment développer le service

► *Faut-il confier l'intégralité des travaux de développement à votre éditeur métier ?*

Votre éditeur propose peut-être une offre intégrée comprenant le paramétrage de l'outil métier, l'installation d'un connecteur et du site internet. Il est essentiel d'étudier les implications d'un tel choix, ainsi que les autres options qui s'offrent à vous (par exemple : faire appel à un prestataire spécialisé dans le web ou s'appuyer sur les compétences du CG pour développer l'outil en interne en utilisant une solution libre). Les MDPH qui ont choisi de confier les travaux de développement du service en ligne à l'éditeur de leur outil métier en ont tiré les enseignements suivants :

Avantages	Inconvénients
• Rapidité d'exécution si l'éditeur propose une solution déjà existante (1 à 2 mois)	• Choix d'une solution *a priori* moins adaptable qu'une solution libre
• Facilité de gestion d'un unique prestataire, notamment concernant l'ouverture de la base de données de l'outil métier, qui viendra alimenter le service en ligne	• Faible marge de manœuvre quant à la personnalisation du service en ligne sans développement spécifique (architecture globale, type et nombre de champs, ergonomie)
• Simplicité pour la prise en charge des évolutions du portail en cas de montée de version de l'outil métier	• Coûts de licence à ajouter par rapport au choix d'une solution libre. Toutefois, le développement d'une solution libre génère une charge de travail supplémentaire

Si vous décidez de passer par l'éditeur de votre solution métier, il apparaît important de vérifier auprès de vos services juridiques le type de procédure de marché public adapté, notamment :
- *Est-ce que le développement d'un service en ligne entre dans le cadre de votre marché actuel avec votre éditeur ? (possibilité de faire un avenant)*
- *Est-il possible de s'appuyer sur les marchés en cours de la DSI du Conseil général pour faire développer ce service ?*

*Pour rappel, la publicité pour une procédure de marché public est obligatoire si le montant de la prestation excède 15K€ *.*

Témoignage de la MDPH du Nord, le choix d'un développement par l'éditeur de son outil métier

« Nous avons opté pour la solution « sur étagère » proposée par notre éditeur métier pour des raisons de rapidité. Nous avions en effet une commande urgente de la part des élus sur ce projet et ne disposions pas de ressources en interne pour développer un tel service en ligne. Ce choix a également été motivé par la relative sécurité pour la maintenance du service en cas de montée de version de notre outil métier. »

Témoignage de la MDPH de Meurthe-et-Moselle, le recours à un développeur ne gérant pas l'outil métier

« Contrairement à la majorité des MDPH, nous sommes propriétaires de notre outil métier. Nous avons donc décidé d'opter pour le développement d'un portail personnalisé en passant par un prestataire extérieur. Cela nous a permis de fixer nos contraintes pour la définition de l'architecture et l'ergonomie du site. »

** source: www.boamp.fr/BOAMP/comprendre-les-MP/3.-Les-seuils*

2. Prendre les décisions sécurisant le lancement du projet

► *Où héberger le site qui porte le service en ligne ?*

Plusieurs critères entrent en ligne de compte dans le choix de l'hébergement :

- La **sécurité**, un paramètre d'autant plus important que le portail est accessible au public ;
- La **réactivité** des équipes en cas de problème sur le portail ;
- La **capacité à gérer les pics de connexion ;**
- L'**accessibilité et l'actualisation des données** présentes sur le portail.

Ces critères sont évalués à l'aune des infrastructures techniques internes, de la politique de la MDPH et/ou du Conseil général en matière d'hébergement (exemple : choix d'externaliser l'hébergement des sites publics) et du niveau de qualité que vous souhaitez avoir sur ces 4 dimensions (soit par la mobilisation des équipes internes, soit par un engagement de qualité de service du prestataire externe).

Vous trouverez ci-dessous le témoignage de deux MDPH qui ont fait des choix d'hébergement différents :

Témoignage de la MDPH de l'Oise, le choix d'un hébergement interne

« Le site internet de la MDPH est hébergé chez un prestataire extérieur. Nous avons tout de même décidé d'héberger service de suivi en ligne en interne. Ce choix nous permet d'accéder directement aux données et de fournir, avec l'infrastructure à notre disposition, le niveau de sécurité souhaité. »

Témoignage de la MDPH du Nord, un hébergement externalisé chez un prestataire du CG

« Le CG dispose d'un contrat d'hébergement avec un prestataire externe et nous avons l'habitude d'héberger l'ensemble des sites internet sur cet espace. C'était plus rassurant pour le suivi en ligne car en cas d'un succès immédiat avec un nombre de connexion important, nous étions sûrs que le système était capable de soutenir les flux. En plus, en cas de problème, le prestataire peut intervenir à tout moment, même le week-end. Les données sont accessibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. »

2. Prendre les décisions sécurisant le lancement du projet

d) Définir le calendrier du projet et le budget prévisionnel

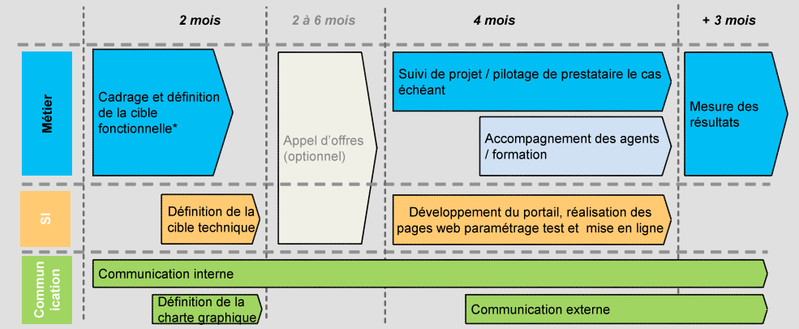
► *Définir l'échéance de mise en ligne du service*

Un objectif de mise en ligne du service pourra être fixé en fonction de vos priorités et de l'activité de la MDPH et en tenant compte des attentes des usagers et des élus dans ce domaine.

Une mise en ligne du service pendant une période où le flux de demandes reçues est plus faible permet de réaliser plus facilement les derniers réglages éventuels qu'en période de pics d'activité.

Illustration: planning type

A titre d'exemple et en s'appuyant sur l'expérience des MDPH ayant déjà mis en place le service de suivi en ligne, nous vous proposons le calendrier suivant :



Si une amélioration de la qualité des données saisies dans l'outil métier est nécessaire, la durée du projet peut augmenter sensiblement en fonction des actions à mener (cf. § II.2 b)

7. Construction du planning prévisionnel

► *Définir le budget prévisionnel*

Le coût de ce projet est faible en comparaison à d'autres projets SI que vous avez pu mener dans votre MDPH. Dans les MDPH observées, il représente moins de 2% du budget annuel de la structure. Les coûts sont fonction de la couverture et des fonctionnalités de la solution choisie, de la nature des prestations qu'il a été décidées d'externaliser et de la capacité de négociations avec les éditeurs. Les principaux postes de dépenses constatés sont les suivants :

- ☑ L'investissement initial => frais de licence et de paramétrage dans le cas d'une solution existante ou coût de développement d'un outil ad hoc ; actions de formation et de communication en interne et auprès des partenaires et usagers
- ☑ Les coûts complémentaires => conception de la charte graphique du télé-service, étude technique spécifique,…
- ☑ Les dépenses récurrentes =>hébergement et maintenance

Vous trouverez dans la fiche pratique 8 une présentation détaillée et estimation des principaux postes budgétaires.

8. Budget prévisionnel dans le cas d'une externalisation de la mise en œuvre

* Cf §II. 2. a)

Stratégie

2. Prendre les décisions sécurisant le lancement du projet

e) Lancer le projet

► *Mobiliser les partenaires*

Une fois votre décision prise de lancer le projet de suivi en ligne des demandes, **la mobilisation de vos partenaires est primordiale** pour la réussite du projet.

Le lancement du projet devra être validé officiellement avec le **Conseil général** (CG). A cette occasion, les objectifs du projet; le rôle et les contributions de chacun, MDPH et CG, pour sa mise en œuvre pourront être précisées.

> A titre d'exemple, le projet de suivi en ligne à la MDPH du Nord fait partie du plan d'actions de soutien à l'amélioration du fonctionnement de la MDPH validé par le Président du CG et est inscrit dans le programme d'e-administration 2012-2015 du département.

Les **associations de personnes handicapées et les organismes de protection des personnes**, informées en amont du lancement, seront parties prenantes du projet et pourront être plus facilement impliquées dans la définition du service, son test et, pour le collectif d'associations, sa promotion auprès des personnes en situation de handicap dans le département.

Une information à la **CNSA** du lancement du projet vous permettra par ailleurs de vous inscrire dans l'impulsion nationale donnée pour la mise en place de service de suivi en ligne des demandes.

1. Contacts utiles

9. Auto-diagnostic avant de lancer le projet

► *Identifier le chef de projet et définir sa lettre de mission*

Le chef de projet est le pilote opérationnel capable de faire le lien entre le fonctionnel et la technique, entre les besoins du « métier » et leur traduction dans la solution informatique de suivi en ligne des demandes.

> Dans les MDPH référentes, les chefs de projet possèdent les compétences suivantes :
> • Connaissance fine des processus métier de la MDPH et des attentes des usagers ;
> • Connaissance de l'outil métier d'instruction des demandes, sur lequel sera appuyé le suivi en ligne ;
> • Expérience de gestion de projet.

Pour définir la lettre de mission du chef de projet, l'ensemble des orientations prises sont partagées avec lui : le périmètre du service et les fonctionnalités attendues, l'objectif de mise en ligne, les ressources à sa disposition pour mener à bien le projet.

> Le chef de projet peut être impliqué à vos côtés dès cette phase de cadrage stratégique pour préciser certains sujets (exemple : périmètre du service – vérification de la disponibilité des données) et faciliter le démarrage du projet (« départ lancé »).

6. Profils types à mobiliser pour le projet

II. Mettre en œuvre le projet

Gestion ■ Com' ■

1. Cadrer opérationnellement le projet : la *checklist* du chef de projet

► *Prendre connaissance des orientations stratégiques décidées*

Un temps d'échange avec la direction de la MDPH est nécessaire pour bien comprendre ses attentes autour du service en ligne (cf. § I de ce guide) : délais, fonctionnalités, méthodes de travail…

► *Constituer une équipe projet cohérente et l'animer*

Une collaboration étroite entre équipes de la MDPH (accueil, métier...) et du CG (SI, communication) est un facteur clé de succès. En règle générale, l'équipe projet est constituée d'un chef de projet métier, d'un coordinateur SI et d'un chargé de communication (cf. § I.1.e.). Les MDPH qui ont mené ce type de projet ont également mobilisé les agents d'accueil et les agents instructeurs lors de certaines phases du projet.

6. Profils types à mobiliser pour le projet

► *Organiser la gouvernance du projet*

1. Le lancement du projet pourrait être réalisé en Comité exécutif pour donner une impulsion permettant de fédérer les agents autour du projet et de partager le planning détaillé ;
2. Deux à trois comités de pilotage réunissant les équipes de direction de la MDPH et du CG, et éventuellement l'éditeur, permettront d'arbitrer des points stratégiques (communication, budget etc. pendant le projet ;
3. Des comités de projet hebdomadaires réunissant les membres de l'équipe projet permettront de suivre l'avancement des travaux et de coordonner l'action des agents.

► *Elaborer un planning détaillé*

Il s'agit d'un projet simple à mettre en œuvre. Les phases de paramétrage, test et mise en ligne sont très légères. Deux principales étapes doivent faire l'objet d'une attention particulière :

• Vérifier **dès à présent** la qualité des données de votre outil métier qui, en fonction du résultat, peut décaler le lancement du projet de quelques semaines, voire plusieurs mois (cf. § II.2.b.) ;

• Evaluer **dès à présent** la nécessité de passer un appel d'offres pour le développement et/ou l'hébergement car la procédure peut prendre environ de 2 à 6 mois (cf. § I.2.c.).

7. Construction du planning prévisionnel

► *Communiquer en interne sur les objectifs du projet*

Il est important de communiquer en interne dès cette étape. Cela permet de sensibiliser les agents aux changements que va générer le service et de les préparer à participer à certaines étapes du projet qui requièrent leur connaissance des problématiques de la MDPH (analyse de l'existant, recette, accompagnement des usagers…).

► *Mettre en place des indicateurs et fixer des objectifs*

Il est important de définir dès cette étape les indicateurs que vous souhaitez suivre pour mesurer la réussite du projet. Effectuez une première mesure dès à présent pour constituer une base de référence (des indicateurs et leurs modalités de calcul sont proposés en annexe). Trois principaux indicateurs qui vous permettront d'attester de la réussite du projet sont :

1. **Le taux de pénétration du portail** ;
2. **Le taux d'appels répondus** ;
3. **La proportion d'appels concernant le suivi des dossiers**.

10. Grille d'indicateurs proposés

11. Réalisation d'un carottage pour évaluer la situation de l'accueil

Pensez à mesurer les éventuels effets pervers de la mise en place du service (mots de passe perdus, appels liés aux difficultés rencontrées avec le site web, demandes de renseignements complémentaires aux informations présentes dans le site web, …) qui contribuent à augmenter le nombre d'appels entrants de la part des utilisateurs.

Gestion ■

2. Décrire la cible fonctionnelle et technique

a) Recenser les contacts avec vos usagers pour préciser le contenu du service

Canal complémentaire de communication entre votre MDPH et vos usagers, le service permet de **répondre aux questions principales que se posent vos usagers** et ainsi de limiter le nombre d'appels et de visites sur site. La connaissance complète et fine des contacts entre la MDPH et les usagers permettra d'**enrichir le service de contenus éditoriaux et de fonctionnalités utiles aux usagers**.

► *Recenser et analyser les contacts « entrants »*

L'analyse des contacts « entrants » (des usagers vers votre MDPH) permet de calculer la proportion d'appels et de visites concernant le suivi des demandes (cf. § I.1.b) et de comprendre précisément les motifs de sollicitation des usagers. Pour effectuer ce recensement, les MDPH référentes ont généralement combiné trois approches :

1. **Analyse des données statistiques des visites et appels** (volume, typologie des demandes, usagers concernés, …) dont elles disposaient déjà ou après s'être rapprochées, pour les appels, de leur opérateur téléphonique afin d'obtenir la production régulière de ces informations ;
2. **Réalisation d'un carottage**, en demandant à tous les agents d'accueil de tracer les appels et visites sur site (volume et motifs) pendant au moins une semaine afin de disposer de données représentatives ;
3. **Sollicitation des agents d'accueil** de la MDPH pour valider la pertinence des résultats.

11. Réalisation d'un carottage pour évaluer la situation de l'accueil

► *Recenser et analyser les contacts « sortants »*

Conduite en une demi-journée avec l'appui d'agents connaissant les procédures métier de la MDPH, l'analyse des principaux contacts « sortants » - depuis votre MDPH et vos différents relais – revient à recenser les informations communiquées aux usagers avant, pendant et après le processus d'instruction de la demande et, ainsi, de les croiser avec les contacts « entrants » précédemment répertoriés.

Outil : tableau de recensement des contacts « sortants »

Pour chaque contact « sortant » vers les usagers :

	Contact	Agents concernés	Usagers concernés	Canaux utilisés	Moment(s)	Infos échangées	Données utilisées	Durée
Informations :	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
Exemple :	*Communication de la décision de la CDAPH*	*Agents instructeurs*	*Tous usagers particuliers et organismes de tutelle*	*Courrier avec A/R uniquement*	*Fin de l'instruction, dans le mois suivant la CDAPH*	*Décision motivée de la CDAPH et prochaines étapes (sans date de versement)*	*Champ « Décision CDAPH » de l'outil métier*	*N/A*

2. Décrire la cible fonctionnelle et technique

► *Exploiter ce recensement pour identifier des informations à intégrer dans le service*

Sur la base du recensement de leurs contacts avec les usagers, les MDPH se sont demandées si leur qualité pouvait être renforcée, notamment en :
• Accélérant l'information proposée aux usagers par l'affichage sur le service en ligne, parallèlement à l'envoi de courriers (exemple : décision motivée de la CDAPH) ;
• Communiquant en ligne une information que la MDPH n'envoyait pas jusqu'alors (exemple : date prévisionnelle de la CDAPH lors de laquelle sera examiné le dossier) ;
• Proposant du contenu informatif complémentaire en ligne (exemple : aide en ligne lors de la constitution du dossier).

Ce travail leur a permis d'identifier des contenus et fonctionnalités à intégrer dans le service en ligne – et plus largement sur leurs écrans d'échange – pour améliorer le service rendu aux usagers.

Illustration: identification d'informations à intégrer suite au recensement des contacts

		1. Contacts avec les demandeurs de PCH		…	Informations à intégrer en ligne (service en ligne et site(s) internet)
		Contacts sortants	Contacts entrants	…	
Dans le cas du dépôt d'une demande	Remplissage du dossier	*N/A*	*Des entretiens de près d'1 heure en moyenne sur site pour obtenir de l'information sur la démarche à suivre*	…	*Contenu éditorial expliquant les types d'aides (texte, FAQ, glossaire) + Aide en ligne pour compléter le dossier + Passage du dossier au statut « Reçu - En attente de traitement »*
	Réception du dossier	*Envoi d'un A/R + Demandes de pièces complémentaires)*	*50% des demandes déposées sont incomplètes (explications complémentaires, aide au remplissage, …)*	…	
	Evaluation simple	*N/A*	*55% des appels visant à s'assurer de la bonne prise en compte et de l'avancement dans le traitement du dossier, pour une durée moyenne de 2 min 10 à chaque fois*	…	*Passage du dossier au statut « Evaluation prévue le jj/mm/aaaa »*
	Evaluation complexe	*N/A*		…	*Passage du dossier aux statuts « En cours de 1ère/ 2de évaluation »*
	PPC	*Envoi d'un courrier présentant le PPC*	*Réponse par courrier sous 15 jours + 10% des appels pour non compréhension du PPC, nécessitant l'intervention d'un agent instructeur presque à chaque fois*	…	*N/A*
	Décision CDAPH	*Envoi quasi systématique d'un courrier*	*10% des appels provenant d'usagers n'ayant pas reçu le courrier de la CDAPH avec un pic dans les 2 semaines suivant chque MDPH*	…	*Passage systématique du dossier au statut « Décision CDAPH prise – Information à venir »*
Hors cas d'une demande	Droits en cours	*N/A*	*10% des courriers et appels au sujet des droits et versements associés, provenant d'usagers souvent irrités de ne pas avoir été prévenus*	…	*Affichage de l'historique et des droits en cours (avec montants) + Alerte avant expiration des droits*
	…	…	…	…	…

2. Décrire la cible fonctionnelle et technique

b) Sélectionner les données à mettre à disposition sur le site

A ce stade, l'objectif du chef de projet est de valider les orientations définies par le directeur de la MDPH sur le périmètre (cf. § I de ce guide) et de les préciser. Pour y parvenir, vous pourrez analyser successivement les trois principaux critères de sélection: 1/ la disponibilité des données, 2/ le niveau de transparence souhaité, 3/ la réponse aux attentes des usagers.

	Critères	*Questions clés*	*Pistes de réponse*
1	Disponibilité des données	• Est-ce que les données existent dans la base de données? • Est-ce que les données sont accessibles ? • Est-ce que les données sont utilisables (champs correctement renseignés) ?	• Mobiliser les agents instructeurs et sonder la base de données • Vérifier avec l'éditeur la mise à disposition des données • Vérifier la qualité des données (cf. zoom page suivante)
	En fonction des données disponibles :		
2	Transparence	• Quelles données souhaitons-nous communiquer aux usagers ? • Est-ce que ces données peuvent légalement être communiquées ?	• Analyser les orientations fournies par le directeur, le panorama page 22 et valider avec le directeur de la MDPH • Présenter les données au responsable juridique de la MDPH ou du CG
	En fonction des données disponibles et souhaitées :		
3	Besoins usager	• Est-ce que les données sélectionnées répondent aux attentes des usagers ?	• Solliciter les associations représentatives des usagers, voire les usagers, pour valider les informations que vous souhaitez afficher

Outil pratique : tableau de sélection des données

Sélectionner les données qui rassemblent trois critères : la disponibilité des données, le niveau de transparence souhaité et la réponse aux attentes des usagers.

Rubrique	Données	Disponibilité	Transparence	Besoin usager
Droits ouverts	Date de demande	✓	✓	✓
	Décision	✓	✓	✓
	Motivation	✓	✗	✓
	…			

12. Processus cible

Témoignage de la MDPH du Meurthe et Moselle

« Cette étape a mobilisé 6 agents de la MDPH et du CG. Les équipes SI ont travaillé avec l'éditeur pour identifier les données disponibles. Les agents de l'accueil et les agents instructeurs ont identifié les données clés à remonter car ils sont quotidiennement au contact des usagers. Notre directeur était également très impliqué dans cette phase, notamment pour s'assurer que les risques liés à la transparence des données étaient maîtrisés. Au total, cette étape a représenté 5 jours / agent. »

2. Décrire la cible fonctionnelle et technique

Zoom : vérification de la qualité des données

► Pourquoi est-il nécessaire de vérifier la qualité des données ?

Le service en ligne donne de la visibilité aux usagers sur certaines données saisies dans l'outil métier. Il est donc important de s'assurer de la qualité et de la lisibilité des données qui seront ainsi diffusées. Des efforts d'ajustement se sont généralement révélés nécessaires. En particulier, l'identification de doublons dans la base de données a été l'un des principaux travaux entrepris par les MDPH référentes. La présence de doublons conduit par exemple à la création de plusieurs comptes usagers avec des codes d'accès différents.

► Quelles sont les données types à vérifier ?

Les données suivantes sont celles qui ont fait l'objet d'une vérification particulière de la part des MDPH référentes :

Champs concernés	Pratiques inadéquates constatées dans les MDPH référentes
Etat civil (noms, adresses,...)	Doublons, erreur de saisie, erreurs de rattachement au bon dossier
Affiliation et responsabilité légale (tuteurs)	Erreurs dans l'état civil des tuteurs
Dates des décisions/commissions	Pratiques visant à valider dans l'outil de certaines demandes avant la tenue effective de la commission
Dates de début et fin de droits pour les cartes de stationnement	Pratiques visant à inscrire une fin de droits en 2099 pour les attributions définitives

► Comment les détecter?

Sur la base des incohérences ou erreurs observées dans les dossiers par les agents instructeurs, les MDPH référentes ont utilisé :

1. Des requêtes automatiques réalisées informatiquement pour contrôler la cohérence, la présence de doublons et le remplissage des champs ;
2. Des contrôles manuels d'échantillon de certains dossiers complexes sur des données précises. La MDPH de Gironde a ainsi choisi de mettre en ligne les données 10 jours seulement après la tenue de la CDAPH, afin de pouvoir vérifier notamment la bonne saisie des dates de fin de droits ;
3. Des contrôles manuels d'échantillon de dossiers complets. Par exemple, la MPDH de Meurthe-et-Moselle contrôle au fil de l'eau l'intégralité des dossiers passant en commissions.

► Comment résoudre les erreurs?

En préparation du lancement du service, les données peuvent être instantanément corrigées informatiquement (fusion de dossiers doublonnés), ou manuellement sur des données précises. Cependant, pour conserver une base de données exploitable dans la durée, les MDPH référentes accompagnent leurs agents instructeurs pour faire évoluer certaines pratiques de saisie.

Témoignage de la MDPH du Nord

"Cela faisait plusieurs mois que nous avions pris conscience de la présence de certaines erreurs dans notre base de données et le lancement du projet de suivi en ligne a été l'occasion pour vérifier les dossiers saisis. Pour ce faire, nous avons contrôlé plusieurs dossiers et créé une règle en 7 étapes pour identifier informatiquement les doublons. 23 000 doublons ont été détectés sur une base de 500 000 entrées. Pour maintenir la qualité de notre base, nous avons décidé de réaliser des scripts de détection à un rythme mensuel plutôt qu'annuel."

1

2. Décrire la cible fonctionnelle et technique

c) Préciser les modalités d'intégration du service dans le portail web

► Déterminer le rubricage des pages et les fonctionnalités associées

Ayant identifié les informations présentes sur le service en ligne, vous pourrez y associer des fonctionnalités. Vous disposerez ainsi d'une vision relativement précise des pages du service en ligne.

Illustration : identification d'informations à intégrer suite au recensement des contacts

	Page d'accueil	*Etat civil*	*Suivi des demandes*	*Mes droits*
Contenu	• Identification de l'utilisateur • Message de bienvenue • Infos sur le service	• Identifiant • Nom, prénom • Date de naissance • Adresse • Tutelle	• Date du dépôt • Pièces manquantes • Statut • Date de la prochaine décision / visite	• Historique des droits • Droits en cours • Montant des prestations et date de mise en paiement
Fonction-nalités	• Déconnexion • Changement du mot de passe • Accès aux rubriques	• Modification de l'état civil* • Accès aux rubriques	• Consultation des pièces du dossier • Vision de l'historique sur la demande • Accès aux rubriques	• Alerte sur la fin des droits • Accès aux rubriques

► Définir les caractéristiques générales du service

Les caractéristiques les plus fréquemment définies pour garantir la qualité du service sont :

- **Fonctionnement**
  - Authentification simple et sécurisée (identifiant / mot de passe / date de naissance)
  - Arrivée sur une page d'accueil puis consultation des différentes rubriques (cf. ci-avant)
  - Alimentation automatique grâce aux données de l'outil métier avec mise à jour quotidienne
- **Accessibilité**
  - Respect du référentiel RGAA (Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations) (cf. § II.3.b)
  - Visualisation optimale depuis toute plateforme (Windows, Mac, Linux) et tout navigateur internet
- **Disponibilité**
  - 24h/24 avec un niveau de réactivité en cas de problème à définir avec les équipes techniques et/ou à préciser dans les engagements de qualité de service de votre prestataire
- **Back office**
  - Création automatique pour tout nouveau dossier et activable pour les dossier du stock
  - Aide en ligne paramétrable

La consignation de l'ensemble des éléments décrivant la cible fonctionnelle et technique dans une **expression de besoins** précise a été utile aux MDPH qui ont confié les développements à leurs équipes techniques ou à celles du Conseil général, comme à celles qui ont recouru à un prestataire (pour l'appel d'offres notamment).

14. Données pouvant être comprises dans l'expression de besoins et les spécifications fonctionnelles

*La modification de l'état civil peut être réalisée par l'envoi d'un formulaire éventuellement accompagné de pièces justificatives et/ou directement par l'usager avec vérification *a posteriori* par l'agent instructeur

2. Décrire la cible fonctionnelle et technique

► *Déclarer le service à la CNIL*

Le service utilisant les données personnelles des usagers, il est nécessaire d'en avertir la CNIL. Selon les situations des MDPH, trois principaux types de démarches peuvent être envisagés* :
• Autorisation de la CNIL (avec un délai de réponse de la CNIL de 2 mois, renouvelable éventuellement une fois, sans quoi l'autorisation est réputée rejetée) ;
• Demande d'avis (avec un délai de réponse de la CNIL de 2 mois, renouvelable éventuellement une fois, sans quoi l'autorisation est réputée favorable) ;
• Déclaration simplifiée complétant celle faite préalablement pour l'outil métier utilisé par les agents de la MDPH.

Les MDPH référentes ont toutes **vérifié préalablement avec leur correspondant informatique et libertés** le cas dans lequel elles se trouvaient. La démarche à réaliser dépend de la sensibilité des données présentées sur le service, du rattachement du service en ligne à un outil métier déjà enregistré à la CNIL et des déclarations préalablement réalisées ainsi que du périmètre couvert par le service proposé.

La CNIL met en ligne sur son site un module interactif qui permet de vérifier si un fichier doit être déclaré à la CNIL, et si oui, sous quelle forme : http://www.cnil.fr/vos-responsabilites/declarer-a-la-cnil/

15. Déclaration CNIL

*http://www.cnil.fr/vos-responsabilites/declarer-a-la-cnil/mode-demploi/et-apres

3. Développer le service de suivi en ligne

a) Présenter les données sur le site

Il s'agit principalement d'établir les tableaux de correspondance entre les données de l'outil métier et celles qui seront affichées sur le service en ligne.

A cette étape, les MDPH ont fait appel à un référent qui dispose d'une connaissance de l'application, des procédures métier et de la vision usagers et/ou ont constitué des groupes de travail, composé d'agents d'accueil, d'agents instructeurs, du chef de projet et du référent informatique.

► *Définir clairement les intitulés*

Certaines formulations peuvent paraître complexes pour l'usager. Une réflexion a été menée par les MDPH pour « traduire » simplement, sur le service en ligne, les données inscrites dans leur outil métier. Si les informations mises à disposition dans le site ne sont pas assez claires, ce projet aura un effet contre-productif car il génèrera des interrogations supplémentaires de la part des usagers. Par exemple, un effort particulier a été fait par les MDPH référentes pour éviter les acronymes ou le vocabulaire technique d'instruction.

Certaines MDPH référentes ont testé les intitulés avec des associations représentatives d'usager ou directement avec les usagers.

► *Etablir les correspondances entre l'outil métier et le site*

Il s'agit de déterminer s'il est nécessaire de retraiter ou non les données que vous souhaitez présenter aux usagers, avant de les afficher.

Illustration : tableau de correspondance entre l'outil métier et le portail usager

Données	***Paramétrage***	***Présentation sur le site***
[Nom]	Fusion des champs, [Nom] en majuscule	NOM, Prénom
[Prénom]		
[Accord AAH]	Transformation en intitulé lisible	Allocation aux adultes handicapés accordée

Zoom : établir un tableau de correspondance pour l'état d'avancement

Il s'agit de l'étape clé de ce projet de suivi en ligne des demandes. Elle consiste à identifier :
• Les saisies dans l'outil métier qui auront un impact sur l'affichage dans le portail
• La correspondance entre ce qui est inscrit dans l'outil et ce qui sera affiché dans le portail

Le nombre d'états d'avancement affichés par les MDPH référentes varie en fonction de trois critères :
• La **clarté et lisibilité** pour l'usager ;
• Le **rythme de communication**, par exemple : les MDPH affichent plusieurs statuts pendant la phase d'évaluation pour faciliter la compréhension des usagers ;
• La **transparence**, par exemple : une seule MDPH référente a prévu des libellés particuliers pour les recours contentieux et les recours gracieux.

Gestion Com'

3. Développer le service de suivi en ligne

Illustration : tableau de correspondance entre l'outil métier et le portail usager

Etape de l'outil métier	Libellé état d'avancement dans le portail
Pré saisie	Enregistrement des demandes
Enregistrement des demandes	Enregistrement des demandes
Complétude du dossier	Dossier prêt pour l'évaluation

Etape de l'outil métier	Libellé état d'avancement dans le portail
PCH en urgence	Enregistrement des demandes
Evaluation de premier niveau	En cours d'évaluation
Refus administratif de la PCH	Refus de la PCH pour critère administratif

13. Tableau de correspondance des états d'avancement et exemples de statuts

b) Créer la charte graphique et les gabarits de page

Afin de proposer une navigation fluide à leurs usagers, les MDPH ont toutes cherché à **établir une parenté graphique entre les pages supportant le service et les sites de la MDPH et/ou du Conseil général**. Souvent, elles ont réutilisé les éléments graphiques du site qui hébergeait le service.

Lorsque les MDPH ne disposaient pas de charte graphique (ou ne souhaitaient pas intégrer celle du Conseil général), elles ont du définir la charte graphique spécifique du service en ligne. De la réflexion initiale regroupant les différentes parties prenantes (chef de projet, équipes de communication de la MDPH, du Conseil général, prestataires éventuels, …) à la validation des éléments graphiques produits, **des échanges fréquents se sont avérés nécessaires**.

Témoignage de la MDPH de Gironde

« L'intégration du service au portail du Conseil général a généré de nombreux échanges pour aboutir à un rendu esthétique, confortable pour les usagers et respectant les identifiants visuels forts de notre MDPH et la charte graphique du Conseil général. Nous conseillons aux MDPH de commencer à définir les pistes graphiques du service dès l'expression de besoins. »

Les MDPH référentes ont lancé les travaux de création des gabarits de page (en moyenne, un jour/homme par gabarit, avec un volume de 5 pages en moyenne pour le service en ligne) dès la charte graphique validée et les contenus et fonctionnalités associés à chaque rubrique stabilisés. Sur ces compétences spécifiques, les MDPH ont souvent fait appel aux équipes de communication des Conseils généraux, voire à des prestataires externes.

Dans le cas où vous avez recours à une solution déjà développée par votre éditeur, le choix des éléments graphiques du service pourra être plus contraint.

Le respect du référentiel des administrations RGAA (Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations) – dont la mise en œuvre est assurée par le comité interministériel du handicap - constitue une garantie forte pour l'accessibilité au service de tous les publics. Vous trouverez des informations complémentaires, le référentiel complet ainsi qu'un kit d'accompagnement à l'adresse http://references.modernisation.gouv.fr/rgaa-accessibilite

A cette étape du projet, la réalisation du service en ligne est lancée, selon les besoins exprimés et validés. Le chef de projet est alors concentré sur le suivi de l'avancement des travaux et la préparation de la mise en ligne.

Gestion SI

3. Développer le service de suivi en ligne

c) Piloter le développement

Le chef de projet a moins de visibilité lors de la phase de développement du service. Pour s'assurer de la tenue des délais et du respect de l'expression de besoins, des points d'avancement réguliers peuvent être organisés avec l'équipe informatique et/ou le prestataire externe. L'objectif est la revue du planning de réalisation.

d) Tester le service

Une phase de test précède toujours la mise en ligne du service. Elle comporte 3 volets :

1 *La recette technique*

La recette technique est réalisée **par la maîtrise d'œuvre** : l'éditeur en cas d'externalisation, ou les équipes informatique de la MDPH ou du Conseil général. Elle comprend *a minima* :
• Un test d'interfaçage permettant de s'assurer de la bonne transmission des informations de l'outil métier vers le service en ligne ;
• Un test sur la sécurité de l'accès aux données .

Vous pourrez demander à la maîtrise d'œuvre une liste précise des tests réalisés et l'ensemble des résultats obtenus. Certaines MDPH ont demandé la réalisation de tests de montée en charge (pour s'assurer de la capacité du site à supporter un nombre importante de connexions simultanées).

2 *La recette fonctionnelle*

La recette fonctionnelle a pour but de valider les fonctionnalités exprimées dans l'expression de besoins (cf. fiche pratique 14). Le chef de projet, en lien avec les équipes SI, est responsable de :
• La construction de **l'environnement de test** (version sur laquelle le test sera effectué) ;
• La définition du **plan de test** (nombre de tests, dossiers testés, données spécifiquement testées (cf. fiche pratique 16) ;
• La définition de la **méthodologie et de la démarche générale** (planning de test et organisation associée : qui réalise les tests, qui intègre les modifications et anomalies identifiées, qui suit la bonne prise en compte des demandes de corrections…)

Ces tests sont réalisés **par les équipes métier** (agents d'accueil et agents instructeurs).

Un exemple de cahier de test est disponible en annexe.

16. Définition d'une grille de recette

17. Fichier de suivi des anomalies

Ces tests peuvent être réalisés sur une centaines de dossiers constituant un échantillon représentatif du flux de demande. Une bonne pratique consiste à adopter une approche systématique permettant de couvrir tous les cas de figure à travers le choix des demandes à tester, par type de population (adultes, enfants, …) et par type de prestation (AAH, PCH, …). Une attention sera portée au test :
• De toutes les pages (la page de login a par exemple posé des problèmes aux usagers des MDPH référentes) ;
• De tous les intitulés
• De la navigation (liens entre les pages, formulaires, aides contextuelles, …)
Des outils de recette gratuits ont été utilisés par les MDPH référentes pour réaliser cette phase de test. L'un d'entre eux est disponible sur le lien suivant :
www.dsi.cnrs.fr/méthodes/gestion-projet/guides-modeles/manuel_mantis.pdf.

3. Développer le service de suivi en ligne

Témoignage de la MDPH de Gironde

« Une phase de vérification libre du service de février à juin a permis à la chef de projet de constituer l'espace de tests, de commencer certaines vérifications au fil de l'eau, ainsi que de choisir les cas qui seront testés par la suite. Les agents instructeurs ont aidé à identifier les dossiers adultes et enfants, couvrant l'ensemble des prestations dont les plus complexes, comme la PCH. Ensuite une phase de vérification d'aptitude a eu lieu : 4 agents instructeurs ont été mobilisés une journée pour réaliser les tests. »

3 *Le test usager*

Une fois la recette fonctionnelle terminée, certaines MDPH ont soumis la version test à des associations représentatives des usagers et/ou à des usagers (ex : organismes de protection des personnes). Ces tests, généralement réalisés sur une demi-journée, permettent de préparer le plan de communication auprès de deux cibles prioritaires. Deux aspects doivent être observés :
• L'ergonomie du site (prise en main, navigation etc…) ;
• La compréhension des intitulés et des aides proposées (glossaire, FAQ etc…).

Tout comme pour la recette fonctionnelle, le chef de projet proposera une démonstration et la méthodologie d'intégration des corrections adaptées.

e) Mettre en production / en ligne

Lors de la mise en ligne, les MDPH référentes ont mené les trois actions suivantes ;

1 *Vérifier que les impacts organisationnels de la mise en ligne du service ont été anticipés*

Notamment :
• La communication des codes d'accès aux utilisateurs du service en ligne (zoom ci-dessous) ;
• La formation des agents d'accueil pour répondre aux questions des usagers (cf. § II.4.a.) ;
• La mise en place des indicateurs de résultats (cf. fiche pratique 10).

Zoom : communiquer les codes d'accès aux usagers

Vous devrez définir à quel moment et par quel moyen vous communiquerez aux usagers l'adresse du portail, le contenu du service et les codes d'accès. Ces informations peuvent être communiquées par deux biais :

A ***Par courrier***
La plupart des MDPH référentes ont opté pour un envoi de ces informations par courrier, en les joignant au courrier de notification de la décision en CDAPH. Cela permet de communiquer au fil de l'eau pour éviter un nombre de connexions simultanées trop important et, accessoirement, de réaliser des économies de frais postaux.

B ***En ligne***
La MDPH et le Conseil général du Tarn ont opté pour une solution différente : la création en ligne de son compte personnel, directement sur le portail. L'identifiant et mot de passe sont, dans ce cas, envoyés aux usagers par e-mail.

Dans le cas de la mise en place d'une fonctionnalité « mot de passe oublié », un mode de communication des accès doit être déterminé (mail ou courrier). Vous devrez également anticiper la charge de travail générée par les réponses aux demandes des usagers.

II. Mettre en œuvre

Gestion SI

3. Développer le service de suivi en ligne

2 *Mettre en place un dispositif adapté pour répondre aux questions des usagers*

Les jours suivants la mise en ligne, une augmentation du nombre d'appels vers la MDPH peut être observée pour des questions relatives au site web (demande de code, problèmes de connexion etc.). Cette situation est temporaire.

Certaines MDPH référentes ont choisi de mettre en place un numéro spécial pour répondre aux questions des usagers lors de l'ouverture du service. Il est également possible de créer une adresse e-mail dédiée pour répondre aux questions. L'utilité de conserver ce type de service pourra être ré-étudiée quelques mois après le lancement du site sur la base du volume de questions posées.

3 *Mettre en place un dispositif pour réaliser des corrections*

Les MDPH ont apporté une attention particulière lors du premier mois de mise en ligne sur les éventuels dysfonctionnements du service. Une organisation ad hoc permet d'identifier et de corriger rapidement des dernières anomalies identifiées. Elle s'inscrit dans la continuité des tests réalisés. Le référent technique et/ou les prestataire en charge du développement du service sont particulièrement mobilisés sur cette phase (qui peut s'étaler sur 15 jours d'après l'expérience des MDPH référentes) et sont réactifs pour collecter et intégrer les corrections.

La prise en compte de ces modifications est indépendante des opérations de maintenance corrective et de maintenance évolutive, qui ont lieu une fois le service en ligne stabilisé. Si vous faites appel à un prestataire extérieur pour l'hébergement ou le développement du service, le cadre de maintenance de l'outil est défini avec notamment des engagements de qualité et de performance (réactivité, qualité des corrections etc.)

4. Accompagner les agents et communiquer en externe

a) Accompagner les agents

La communication à l'ensemble des agents de la MDPH au lancement du projet (cf. § II.1) les prépare à contribuer à ses différentes phases. Une fois la définition de la cible finalisé avec eux et les premiers développements réalisés, les MDPH référentes ont porté une attention particulière à présenter concrètement et en détails le service et à préparer les équipes aux changements induits par sa mise en ligne.

► *Présenter le service aux équipes de la MDPH, principalement aux agents d'accueil*

Les MDPH référentes ont présenté le service de suivi en ligne à leurs agents et particulièrement en détails à leurs agents d'accueil (les fonctionnalités, les bénéfices attendus et les impacts associés à sa mise en ligne) et, pour certaines, les ont formés à cet outil.

Les agents d'accueil en contact avec les usagers ne se limitent pas à ceux qui travaillent au sein de la MDPH. Sont également concernés les personnels qui accueillent des usagers dans les différents relais de la MDPH (Centre Communal d'Action Sociale, Maison Départementale de la Solidarité et de l'Insertion…).

Les MDPH ont diffusé des plaquettes explicatives ou organisé une démonstration de deux heures du service en ligne auprès de ce réseau d'accueil local. Une formation approfondie a été réalisée pour les agents d'accueil des MDPH.

18. Support de formation

► *Préparer les agents d'accueil à répondre aux nouvelles demandes des usagers*

Ce nouveau service est susceptible de générer des questions quant à son utilisation, auxquelles les agents d'accueil devront savoir répondre. Parmi les plus fréquemment posées aux MDPH ayant lancé le service :

- Demande d'identifiants et de codes d'accès ;
- Modalité d'utilisation du service (connexion, visualisation de l'historique…) ;
- Explication de certains champs (acronymes…).

Dans le cas où les agents d'accueil ne pourraient pas accéder aux espaces personnalisés des usagers, il est important qu'ils aient une connaissance suffisante du service et des pages que consultent les usagers.

La MDPH de l'Oise a communiqué à ses agents le numéro de téléphone du référent informatique du CG et va compléter d'ici la fin de l'année le manuel utilisateur de l'outil métier d'une présentation des fonctionnalités du service en ligne. Un argumentaire de réponse aux questions fréquentes peut être envisagé.

► *Accompagner les agents instructeurs dans l'évolution de leurs pratiques*

Pour les agents instructeurs, le service nécessite une harmonisation des pratiques en matière de saisie et peut générer, à la marge, quelques évolutions. Il est important de les identifier dans le cadre des actions d'accompagnement des agents et de les intégrer dans les supports de formation et manuels utilisateurs.

Témoignage de la MDPH de l'Oise

« Pour accélérer le traitement des dossiers, les agents instructeurs saisissaient dans l'outil métier la décision de la CDAPH avant sa tenue - quitte à les modifier ultérieurement -. Depuis que nous publions la décision en ligne, il leur faut attendre que la CDAPH ait effectivement eu lieu. »

II. Mettre en œuvre

Gestion Com'

4. Accompagner les agents et communiquer en externe

b) Communiquer auprès des institutionnels et du grand public

Les MDPH référentes ont élaboré un plan de communication en vue de promouvoir le service en ligne auprès du grand public et de valoriser leur action auprès des partenaires. Pour ce faire, elles ont identifié les cibles, les objectifs associés et recensé l'ensemble des canaux de communication à leur disposition :

Cible	Usagers et leurs représentants et grand public	Associations d'usagers et relais locaux	Conseil général et autres partenaires*
Objectifs	Favoriser l'utilisation du service par les usagers		
		Valoriser l'action d'amélioration de la qualité de service	
Canaux disponibles	• Sites web de la MDPH, du CG et des partenaires • Magazines du CG • Presse régionale (PQR) • Plaquette diffusée dans les accueils des MDPH et de ses partenaires • Pré-décroché tél. • E-mailing • …	• Démonstration du service • Courriers présentant le service • E-mails présentant le service • …	• Réunions du GIP de la MDPH • Réunions avec les élus en charge des questions de solidarité / handicap • Autres supports de communication interne • …

** Autres partenaires : Cap Emploi, Agence Régionale de Santé, Caisse Primaire d'Assurance Maladie, Caisse d'Allocations Familiales, établissements médico-sociaux, Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie, enseignants référents, …*

Illustration : proposition de plan de communication auprès des institutionnels et du grand public

Coût total estimé pour la MDPH : 1000€ environ	***Macro calendrier du projet***					
	Projet validé	*Cible définie*	*En dévelop-pement*	*Mise en ligne*	*Après mise en ligne*	*1ers résultats positifs*
Présentation du projet et notification du lancement des travaux aux partenaires	Courrier					
Point d'avancement		Réunions du GIP + Note à la dir. handicap du CG				
Mobilisation des partenaires et relais locaux vers usagers			Démonstration			
Mise en ligne officielle du service				Inauguration par Pdt. du CG + Articles PQR		
Envoi des identifiants				Courrier à chaque demande	A la demande des usagers	
Incitation des usagers à découvrir le service				Publicité sur sites internet partenaires		
Valorisation des premiers résultats auprès des partenaires						Réunions du GIP

Les MDPH référentes se sont parfois appuyées sur les ressources de leurs Conseils généraux pour mettre en œuvre la communication définie par le plan de communication : graphisme, imprimerie, publipostage, …

19. Plaquette de communication

5. Faire le bilan et préparer la suite

a) Réaliser le bilan du projet

► *Mesurer les résultats quantitatifs*

Dès la mise en ligne du service, les MDPH référentes ont mesuré les indicateurs fixés lors de la phase de cadrage. L'indicateur de référence juste après la mise en ligne est le taux de pénétration du portail (cf. fiche pratique 10). Dès 4 mois, les MDPH ont également pu mesurer les premiers effets positifs sur le nombre d'appels téléphoniques.

Pour mesurer les effets pervers de la mise en ligne du site, vous pourrez intégrer dans votre carottage (cf. fiche pratique 11) le suivi des appels concernant le service de suivi en ligne (difficultés de connexion, de compréhension etc…)

10. Grille d'indicateurs proposés

11. Réalisation d'un carottage pour évaluer la situation de l'accueil

► *Evaluer les résultats qualitatifs*

Certaines MDPH mesurent également la satisfaction des usagers quant au service en ligne proposé :
- La clarté des données mises à disposition ;
- La facilité à naviguer sur le site (ergonomie) ;
- L'assistance reçue de la part des MDPH.

Ces enquêtes de satisfaction sont réalisées *a minima* annuellement et s'appuient sur des questionnaires administrés auprès d'un échantillon représentatif d'usagers (de 50 à 100 personnes) par téléphone, courrier, via le service en ligne ou au guichet d'accueil des MDPH.

20. Questionnaire de satisfaction

Témoignage de la MDPH de Meurthe-et-Moselle

La MDPH de Meurthe-et-Moselle a prévu de réaliser tous les 6 mois une étude de satisfaction sur l'accueil auprès d'une centaine de personnes. La dernière a eu lieu en octobre 2012. Elle était axée sur l'accueil téléphonique, qui est le canal qui pose le plus de problème à la MDPH. A terme, des questions sur le suivi en ligne pourront être intégrées.

► Améliorer le service

Sur la base de l'évaluation des résultats quantitatifs et qualitatifs, mais aussi des retours des agents chargés de répondre aux questions des usagers, vous pourrez formaliser un plan d'action pour améliorer le service.
Dans les MDPH référentes, certaines évolutions sont déjà envisagées. Par exemple :
- La mise en ligne des attestations de décision ;
- L'envoi d'un formulaire en ligne de demande de modification des informations d'état civil ou leur modification directement en ligne ;
- L'amélioration des parcours de navigation et de l'accessibilité du site quel que soit le handicap ;
- …

La MDPH de Gironde a prévu un séminaire 6 mois après le lancement pour partager les retours des agents d'accueil et identifier les pistes d'amélioration du service en ligne.

II. Mettre en œuvre

Stratégie Gestion SI

5. Faire le bilan et préparer la suite

► *Communiquer les résultats*

Dans les deux premières années suivant la mise en ligne du service, une communication régulière (tous les 6 mois environ) des résultats en interne auprès des agents de la MDPH permet de valoriser leur contribution au succès de ce projet. En externe, une communication annuelle à l'ensemble des partenaires et plus particulièrement au Conseil général et aux associations représentatives des usagers permettra de valoriser l'amélioration de la qualité de service induite par la mise en ligne de la solution.

b) Identifier les prochaines étapes

Ce service de suivi en ligne permet d'initier des nouveaux projets d'amélioration. Dans les MDPH référentes deux types de projets ont été envisagés :

1 *Des projets permettant d'approfondir l'offre de suivi en ligne*

Les attentes des usagers vis-à-vis de la MDPH évolueront certainement vers un service plus interactif permettant de transmettre en ligne des pièces justificatives manquant au dossier, voire de faire des demandes directement sur le site internet (cf. service développé par la MDPH et le CG du Tarn - https://eadmin.tarn.fr/Pages/default.aspx).

Témoignage de la MDPH du Nord

Nous avons déjà identifié des évolutions à apporter à notre service de suivi en ligne. Une amélioration de l'accessibilité et de l'ergonomie du site, de nouvelles fonctionnalités qui offrent plus d'interactivité et répondent aux attentes de nos usagers : donner la possibilité de modifier en ligne les informations d'état civil, ajouter son adresse mail, afficher les demandes de pièces complémentaires et les visites médicales à domicile à programmer, imprimer les attestions de décisions,… Par ailleurs, nous avons lancé un chantier visant à dématérialiser notre gestion documentaire en interne. Le développement du numérique initié pour le suivi des demandes est étendu à nos processus de traitement des dossiers.

2 *Des projets permettant d'élargir l'offre de suivi en ligne à d'autres services du Conseil général*

L'expérience du portail MDPH pourrait dans un premier temps être étendue à d'autres services du Conseil général comme par exemple l'aide aux personnes âgées ou les inscriptions au transport scolaire.

Témoignage de la DSI du CG de la Gironde

Maintenant que nous disposons avec le Conseil général d'une solution transversale, d'autres services d'action sociale pourront également proposer un service de suivi en ligne.

Conclusion

Stratégie Gestion SI Com'

Verbatim des MDPH référentes

Témoignage de la MDPH de la Gironde

Le projet de suivi en ligne a été l'un des services phares du nouveau site Internet mis en ligne en septembre 2012. Il participe d'un objectif plus général de diversifier et multiplier les canaux d'information à destination des personnes handicapées et de leur famille. C'est ainsi que depuis l'été 2011, nous avons ouvert notre accueil physique sur de nouvelles plages horaires, procédé à la refonte complète de notre site Internet, édité des plaquettes d'information sur les droits desservis par la MDPH.
L'idée est bien d'offrir un service dématérialisé, très sollicité par les associations de personnes handicapées, car il évite les déplacements souvent inutiles et les appels infructueux. Ainsi, l'accueil physique et téléphonique peut être réservé à des situations atypiques et complexes qui nécessitent un entretien plus approfondi.
L'évaluation de ce service tant quantitative que qualitative nous apportera des informations précieuses pour son évolution ultérieure. Notre prochain objectif en la matière consistera à développer la dématérialisation de la demande.

Témoignage de la MDPH de Meurthe-et-Moselle

Prolongement naturel du système d'information de la MDPH, le portail usager répond à 4 enjeux principaux :
1/ Combler le déficit d'information qui existe entre usager et MDPH : nos délais de traitement n'étant pas toujours aussi courts que le souhaitons, nous nous devons de donner de l'information à la personne sur l'existence de ce délai et sur les différentes étapes d'instruction ; le déficit d'information existe d'ailleurs dans les 2 sens et le portail doit également permettre à l'usager d'actualiser aisément son état civil ou son adresse ;
2/ Diminuer la pression sur l'accueil téléphonique de façon à en augmenter la qualité : la réponse via le portail à une partie des questions sur l'avancement doit permettre à l'équipe accueil d'aider davantage l'usager à exprimer ses attentes, à l'informer sur les dispositifs existants ;
3/ Libérer du temps pour l'étude des dossiers pour les agents instructeurs et pour les membres de l'équipe pluridisciplinaire en contact avec la personne ;
4/ Préparer l'étape suivante des liens avec l'usager : l'échange de documents dématérialisés. Indolore pour l'activité des services d'instruction et d'évaluation, ce projet est souple et mobilise peu de moyens. Il ne dégrade pas lors de son lancement, même temporairement, l'activité de la MDPH au quotidien.

Témoignage de la MDPH de l'Oise

Le portail permettant le suivi en ligne des demandes a été lancé le même jour que le nouveau site internet de la MDPH, pour fournir une information riche et précise sur les questions les plus fréquemment posées à l'accueil. Une large part de ces questions concernant l'état d'avancement des demandes déposées, la mise en place du suivi en ligne doit permettre de soulager la tâche du personnel d'accueil qui a dû faire face en deux ans à une augmentation de 75% de la fréquentation physique et de 50% de l'accueil téléphonique. Nous avons fait le choix de délivrer une information aussi complète que possible sur ce portail, notamment en incluant un onglet permettant un suivi des paiements versés par le Conseil général au titre de la PCH. Parallèlement à la mise en place de ces nouveaux outils numériques, nous avons engagé des évolutions de fonctionnement interne permettant la réduction des délais d'instruction, indispensable au succès du suivi en ligne : un usager qui ne verrait pas les étapes de sa demande avancer en raison de délais d'instruction trop long sollicite le personnel d'accueil au téléphone ou physiquement, faisant perdre les gains attendus de cet outil.

Fiches pratiques

1. Contacts utiles

- **A la caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA)**

Franck Sabria
Chef de projet en développement des organisations

66 Avenue du Maine
Paris
Tel : 01.53.91.28.24
Mail : franck.sabria@cnsa.fr

- **Dans les MDPH référentes :**

MDPH 54 / 123 rue Ernest Albert, 54 521 Laxou					
MDPH 54	DUSSINE	Stéphane	Directeur	sdussine@mdph.cg54.fr	03 83 97 43 55
MDPH 54	NICOLAS	Chrystelle	Assistante du directeur	chrystellenicolas@mdph.cg54.fr	03 54 50 10 69
MDPH 54	HACQUARD	Sylvain	Référent SI	syhacquard@mdph.cg54.fr	03 83 97 43 76
CG 54	POTTIER	Stéphane	Directeur SI	spottier@cg54.fr	03 83 94 55 72
MDPH 59 / 21, rue de la Toison d'Or, 59 666 Villeneuve d'Asq					
MDPH 59	LOMBARDO	Bruno	Directeur	bruno.lombardo@cg59.fr	
MDPH 59	HLADKY	Christiane	Directrice adjointe	Christiane.hladky@cg59.fr	
MDPH 59	DUBOIS	Philippe	Responsable SI	philippe.dubois@cg59.fr	03.59.73.73.93
MDPH 59	GUENNADI	Magda	Chargée de communication	magda.guennadi@cg59.fr	03.59.73.73.85
CG 59	CARREZ	Thomas	Chef de projet SI	thomas.carrez@cg59.fr	03.59.73.67.24
MDPH 60 / 1, rue des Filatures, 60 000 Beauvais					
MDPH 60	AUGROS	Emmanuelle	Directrice	emmanuelle.augros@cg60.fr	03 44 06 60 73
MDPH 60	MASSOU	Isabelle	Directrice adjointe	isabelle.massou@cg60.fr	03 44 10 71 51
CG 60	JAMAR	Benoit	Chef du Service Etudes et Application	Benoit.jamar@cg60.fr	03 44 10 42 64
CG 60	WATBOT	Stéphane	Assistant de gestion informatique pôle Solidarité	stephane.watbot@cg60.fr	03 44 06 60 47
MDPH 33 / Immeuble Le Phénix, 264 Boulevard Godard, 33 000 Bordeaux					
MDPH 33	ARNAUD	Odile	Directrice adjointe	o.arnaud@cg33.fr	05 56 99 69 00
MDPH 33	RODRIGUEZ	Jean-Philippe	Coordonateur informatique	j.rodriguez@cg33.fr	05 56 99 34 76
MDPH 33	DUFOURCET	Elsa	Coordinatrice informatique	e.dufourcet@cg33.fr	05 56 99 54 70
CG 33	BLANC	Vincent	Chef de projet SI	v.blanc@cg33.fr	05 56 99 67 16
CG 33	LAURE	Dominique	Chef du service Accueil et Information	d.laure@cg33.fr	05 56 99 57 19

2. Fiches d'identité des MDPH référentes

Les bonnes pratiques proposées dans ce guide ont été identifiées dans 4 MDPH référentes représentatives de la diversité des MDPH (volume de demande, organisation générale, éditeur etc…).

MDPH 33

- **Siège** : Bordeaux
- **Effectif** : 102 ETP
- **Commissions**: 12 CDA plénières et 12 CDA restreintes en 2011

- **Volume** : **55 423 décisions** en 2011 (+ 21% vs 2010)
- **Téléphone : ~ 134 177 appels / an**
- Taux de décroché : ~63% (-7 pts)
- Typologie : ~75% suivi demande*
- **Physique** : ~ 18 683 visites / an
- **Site internet, email** : NC
- **Outil métier** : IODAS (GFI)

- **Date de lancement du portail :** septembre 2012
- **Développeur du portail :** CAPDEMAT
- **Temps de réalisation :** 10 mois

MDPH 54

- **Siège** : Nancy
- **Effectif** : 61 ETP dont 6 dans les territoires
- **Commissions**: 21 CDA plénières et 26 CDA restreintes en 2010

- **Volume** : **36 000 décisions** en 2011 (+ 22% vs 2010)
- **Téléphone : ~ 38 000 appels / an**
- Taux de décroché : ~25%
- Typologie : ~75% suivi demande*
- **Physique** : NC
- **Site internet, email** : NC
- **Outil métier** : propriétaire (GINETH)

- **Date de lancement du portail :** novembre 2012
- **Développeur du portail :** propriétaire
- **Temps de réalisation :** 7 mois

MDPH 59

- **Siège** : Villeneuve d'Asq
- **Effectif** : 183 ETP
- **Commissions**: 49 CDA plénières et 60 CDA simplifiées en 2010

- **Volume** : **150 373 demandes** en 2011 (+14 % vs 2010)
- **Téléphone : ~ 280 783 appels / an**
- Taux de décroché : 32%
- Typologie : ~72% suivi demande
- **Physique** : ~ 44 279 visites / an dont 21% suivi demande
- **Site internet, email** (11242 / an)
- **Outil métier** : IODAS (GFI)

- **Date de lancement du portail : janvier 2012**
- **Développeur du portail :** GFI
- **Temps de réalisation :** 6 mois

MDPH 60

- **Siège** : Beauvais
- **Effectif** : 54 ETP
- **Commissions**: 22 CDAPH

- **Volume** : **52 164 demandes** en 2011 (+27 % vs 2010)
- **Téléphone** : **~ 33 976 appels répondus / an**
- Taux de décroché : NC
- Typologie : NC
- **Physique** : 11 217 visites / an
- **Site internet, email (1149 / an)**
- **Outil métier** : IODAS (GFI)

- **Date de lancement du portail :** juin 2012
- **Développeur du portail :** GFI
- **Temps de réalisation :** 6 mois

3. Copies d'écran d'un portail existant (1/2)

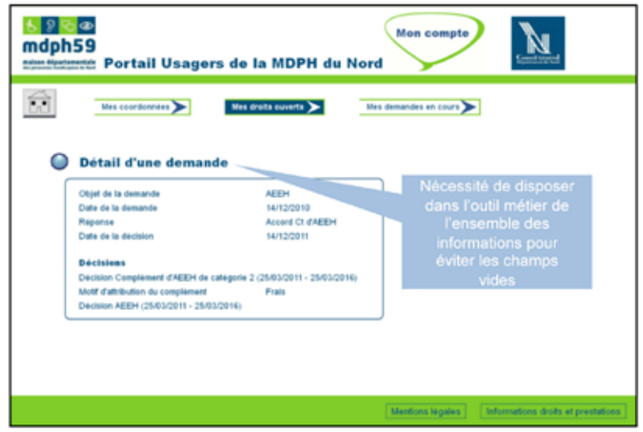
Page de login

Page principale / rubrique « Etat civil »

Rubrique « droits ouverts »

3. Copies d'écran d'un portail existant (2/2)

Sous-rubrique « Détail d'une demande »



Rubrique « Mes demandes en cours »

Vous pouvez retrouver des exemples de portail usager :
- https://mdph.cg60.fr/usagers/index/jsp
- https://mdpenligne.cg59.fr
- https://eadmin.tarn.fr/Pages/default.aspx

4. Résultats escomptés

Données chiffrées de l'accueil téléphoniques des MDPH référentes en 2011, avant la mise en œuvre du suivi en ligne :

Indicateur/mois	mdph59	Maison départementale des personnes handicapées	MDPH 33	MDPH Meurthe & Moselle
Nombre de demandes par mois	12 531	4 347	4 618	2 000
Nombre d'appels reçus par mois	23 400	NC	11 181	3 166
Nombre d'appels décrochés par mois	7 488	5 330	7 044	792
Taux d'appels répondus	32%	NC	63%	25%
Proportion d'appels concernant le suivi d'un dossier	72%	NC	75%	75%

Exemple de résultat (MDPH 59)

44 mois après la mise en ligne du service, le nombre de code d'accès communiqués est de 41 937 et le nombre de connexions uniques de 16 000, ce qui représente un taux de pénétration du portail de 38%.

Une sensible amélioration de l'accueil téléphonique a été ressentie :

	Mars à Juin 2011		Mars à Juin 2012
Nombre d'appels	5 718	-32% ↘	3 863
Taux de décroché (à nombre d'appels répondus et ressources constants)	35%	+ 16 pts ↗	51%

La progression du taux de décroché s'explique en grande partie par la diminution du nombre d'appels liés au suivi des dossiers favorisée par la mise en ligne du service de suivi en ligne.

5. Fonctionnalités possibles et points d'attention

Les informations et fonctionnalités présentées à titre d'information sont celles suggérées par les MDPH référentes. Toutes ne sont évidemment pas nécessaires et, selon vos besoins et ceux de vos usagers, il est possible de demander aux équipes techniques (internes ou externes) de développer des fonctionnalités complémentaires.

	Informations / fonctionnalités	Points d'attention
Etat civil	***Nom, Prénom, Adresse, Tutelle***	S'assurer de la qualité de la saisie dans le logiciel métier. Cette fonctionnalité permet également de pousser l'usager à alerter la MDPH en cas de modification de l'état civil.
Suivi demandes en cours	***Date de réception***	Pour alimenter le portail le plus tôt possible, la date utilisée est généralement celle de la réception du courrier. Il est également possible d'utiliser la date d'enregistrement de la demande ou de l'envoi de l'accusé de réception
	Etat d'avancement	Identifier les correspondances entre les entrées dans l'outil métier et l'affichage portail (cf fiche pratique 13)
	Date prochaine étape / fin de procédure	Choisir d'afficher ou non la date de la prochaine étape ou de la fin de la procédure. Les risques liés à l'affichage des délais sont : - De dépasser les délais prévus - D'afficher des délais supérieurs à la ce qui est fixé dans la réglementation La date de la CDAPH est plus facile à afficher
	Alerte mail pour changement de statut	Prévoir de récolter les adresses e-mail des usagers et paramétrer l'outil métier pour générer les envois
	Affichage des pièces manquantes	Prévoir cette fonctionnalité dès la phase de paramétrage. Cela nécessite une saisie adaptée dans le logiciel métier.
Droits en cours / historique	***Liste des droits en cours***	Archiver correctement les dossiers, s'assurer de la bonne saisie des date de début et fin de droits
	Détail du droit	Identifier pour tous les types de demande, les informations que vous souhaitez communiquer
	Montant des paiements	Etudier la possibilité de faire un lien vers les portails spécifiques du CG et de la CAF pour le suivi des versements liés à l'AAH et PCH.
	Alerte par mail 6 mois avant la fin des droits	Paramétrer le logiciel métier pour qu'il identifie automatiquement les droits arrivant à échéance 6 mois plus tard
Général	***Mot de passe oublié***	Mettre en place un processus d'attribution des codes (courrier, mail)
	Formulaire de contact	Déterminer les modalités de traitement des réponses (agent, délais, canal)
	Bulles d'aides et FAQ	Définir les modalités de mise à jour de ces aides en fonction des retours des usagers récoltés via le formulaire de contact ou le téléphone

6. Profils types à mobiliser pour le projet (1/2)

► Comment identifier les profils à mobiliser ?

Dans les MDPH référentes, l'équipe projet est constituée de trois types de profils : un chef de projet (métier) de la MDPH, un coordinateur SI (du CG et/ou de la MDPH selon les situations) et un chargé de communication (du CG et/ou de la MDPH selon les situations). Les MDPH ont également mobilisé les agents d'accueil et agents instructeurs, lors des phases de paramétrage et de test de la solution. La Direction de la MDPH a également été fortement impliquée lors du cadrage et, au fil de l'eau, via les comités de pilotage.

Profils types de l'équipe projet	*Compétences souhaitées*	*Rôle sur le projet*	*Charge estimée**
Directeur de la MDPH	• N/A	• Cadrer le projet • Vérifier le bon déroulement du projet	4 à 5 jours sur toute la durée du projet, soit un jour par mois
Chef de projet (métier) - MDPH	• Connaissance des processus métier de la MDPH (accueil, instruction, …) • Connaissance de l'outil métier • Connaissance des attentes des usagers • Expérience de gestion de projet • Formation des agents à un outil SI • Relation de confiance avec la direction	• Piloter le projet et l'équipe projet • Garantir la cohérence métier et la bonne réponse aux besoins des usagers	20% du temps Environ 1 jour par semaine
Coordinateur SI – CG ou MDPH	• Connaissance de l'architecture SI de la MDPH et du CG • Expérience de gestion de projet SI • Capacité à piloter les équipes en charge du développement (interne ou prestataire) • Formation des agents à un outil SI	• Piloter les équipes chargées du paramétrage du portail • Assurer l'intégration dans l'environnement SI du CG et de la MDPH	30% du temps Un à deux jours par semaine
Chargé de communication – MDPH ou CG	• Définition / Réalisation de charte graphique • Réalisation de plans de communication et de supports associés • Sensibilisation du grand public	• Définir l'ergonomie et la charte graphique du portail • Mettre en œuvre la communication auprès des usagers, des agents et des partenaires	Environ 3 jours sur la durée du projet, soit 1/2 journée par mois
Agents d'accueil et agents instructeurs	• Connaissance du fonctionnement de l'accueil et des attentes des usagers	• Identifier les données à afficher et définir les intitulés adaptés lors de l'expression de besoins • Contribuer à la réalisation du test fonctionnel • Préparer les réponses aux questions des utilisateurs une fois le service mis en ligne	Environ 3 jours sur la durée du projet, soit 1/2 journée par mois

Une bonne pratique consiste à **déterminer dès cette étape le référent** qui aura pour rôle d'assurer son fonctionnement après la mise en ligne et de gérer la logique « post-projet » (cf. § II.5). Ce référent n'est pas nécessairement le chef de projet.

* Temps moyen constaté selon la configuration et le contexte de la MDPH

6. Profils types à mobiliser pour le projet (2/2)

► Quelles informations partager avec les personnes mobilisées ?

Une fois l'équipe projet constituée, le chef de projet partagera les informations clés suivantes :
- La vision de la cible telle que définie par la direction de la MDPH ;
- Les éléments clés de planning et notamment l'échéance de mise en ligne ;
- La charge à hauteur de laquelle ils seront mobilisés pour ce projet ainsi que sa durée ;
- Les tâches qu'ils devront réaliser.

► Comment s'assurer que toutes ces personnes travaillent efficacement ensemble ?

Compte tenu du rythme du projet, des points d'avancement hebdomadaires réunissant l'équipe projet pourront être planifiés si besoin. Ces points permettront notamment de suivre les travaux en cours, de garantir la cohérence entre les différentes tâches et d'identifier les informations à faire remonter en comité de pilotage, pour arbitrage.

Support du point d'avancement hebdomadaire, avec toute l'équipe projet

- Calendrier projet (amendé/précisé au fur et à mesure)
- Travaux en cours (fait + reste à faire avec dates et responsables associés)
- Points d'attention à remonter en comité de pilotage et actions correctrices proposées (avec dates et responsables associés)
- Prochaines étapes

7. Construction du planning prévisionnel (1/2)

► ***Comment construire le planning prévisionnel ?***

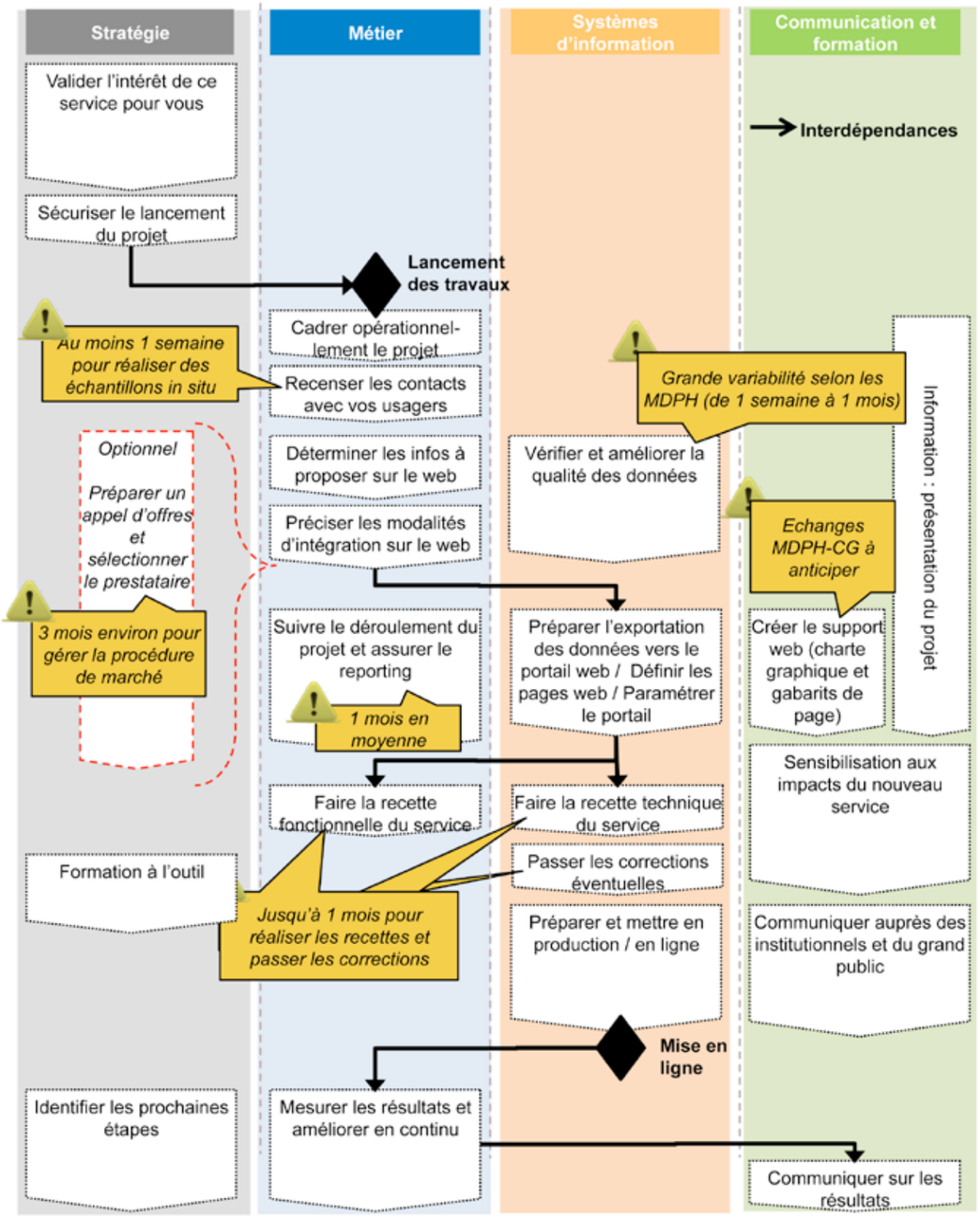
	Etapes	Méthodes de travail
1	Préciser les grands jalons du projet	Partir de la commande de la direction de la MDPH et du calendrier de la MDPH / du CG
2	Identifier l'ensemble des macro-tâches à réaliser, puis des micro-tâches associées	• Utiliser le savoir-faire et l'expérience de tous les membres de l'équipe projet pour calibrer chacune des tâches • Lire le guide de façon exhaustive pour s'assurer d'identifier toutes les tâches • S'entretenir avec des MDPH pilotes pour bénéficier de le retour d'expériences direct • Identifier un début (ex : tenue d'une réunion) et une fin (ex : document) pour chaque tâche • Ne pas sous-estimer les temps de validation / allers retours entre les différents partenaires ainsi que le temps d'organisation des réunions • Tenir compte des vacances scolaires, congés, … • Alerter immédiatement la direction si le calendrier semble incohérent
3	Organiser les tâches en thématiques cohérentes	
4	Identifier les liens et interdépendances entre les différentes thématiques	
5	Evaluer la durée (en jours) nécessaire pour réaliser chaque tâche	
6	Evaluer la charge (en jours/homme) nécessaire à la réalisation des tâches	
7	Affecter les ressources nécessaires à la réalisation de chaque tâche	
8	Valider la cohérence d'ensemble	Calculer les charges associées à chaque type de ressources et s'assurer de leur disponibilité

Zoom en page suivante

► ***Comment présenter le planning prévisionnel détaillé ?***

Plusieurs supports permettent de présenter le planning prévisionnel : tableur informatique, logiciel de gestion de projet, …. Tous peuvent être utilisés, selon vos convenances et vos habitudes. L'essentiel étant que les huit points présentés ci-avant ressortent de façon claire et que le planning soit partagé par les membres de l'équipe projet et validé par la direction de la MDPH.

7. Construction du planning prévisionnel (2/2)



8. Budget prévisionnel dans le cas d'une externalisation de la mise en œuvre

Deux approches complémentaires peuvent être utilisées pour évaluer le coût de la création et du maintien du service de suivi en ligne dans le cas d'un recours à un ou plusieurs prestataires extérieurs :

► *Disposer de données de marché sur les prestations informatiques*

Les études nationales menées sur le coût des prestations informatiques[1] permettent de mettre en évidence quelques chiffres clés, utiles pour se rendre compte des coûts d'un tel projet :

Coût moyen du jour/homme pour le développement de la solution	**Coût moyen de la tierce maintenance applicative annuelle de la solution**	**Coût envisagé pour l'hébergement de la solution :**
• Développeur : de 500 à 700 € • Chef de projet : de 800 à 1200 €	• De 15% à 20 % du coût initial de la solution (incluant licence et paramétrage)	• Moins de 5 € par mois pour 1000 pages vues ; avec une hypothèse de rétablissement du service sous 24h

► *Se baser sur les expériences des MDPH*

Les retours d'expérience des MDPH ayant mis en place ce type de service (réservé à l'activité de la MDPH, i.e. ne prenant pas en compte les autres parties de l'action sociale départementale) permettent également d'évaluer les coûts du projet. **Les chiffres présentés ci-dessous sont indicatifs**. Ils sont fondés sur les budgets moyens constatés pour les 4 MDPH référentes. Il est important de rappeler que les coûts d'un tel projet sont fonction de la couverture et des fonctionnalités de la solution choisie, de la nature des prestations qu'il a été décidées d'externaliser et de la capacité de **négociation avec les éditeurs**.

		Borne basse (HT)	Borne haute (HT)
Coûts de base lors de l'investissement initial	Licence[2] Paramétrage de base (5j en moyenne)[3]	17 300 € 2 500 €	30 000 € 6 400 €
	ou		
	Développement de base (20j en moyenne)	10 000 €	15 000 €
	Formation de l'administrateur technique et fonctionnel (2j en moyenne)[4]	1 600 €	2 550 €

		Montants maximums constatés
Coûts complémentaires éventuels lors de l'investissement initial	Conception de la charte graphique	Jusqu'à 5 000 €
	Paramétrage complexe si l'outil métier a été re-paramétré par la MDOH / le CG	Jusqu'à 30 000 €
	Etude technique spécifique sur la capacité du SI du CG ou de la MDPH à accueillir le portail	Jusqu'à 30 000 €

		Modes de calcul approchants
Coûts récurrents annuels	Tierce maintenance applicative	De 15% à 20% du coût initial de la solution (licence et paramétrage)
	Hébergement de la solution[5]	Coût moyen de moins de 3 000 € par an pour une MDPH de taille moyenne

1 Benchmark 2009 Eurogroup consulting + ; « Les ratios économiques : repères pour DSI », KLC
2 Coûts de licence les plus bas et les plus élevés constatés dans les MDPH référentes
*3 (nb jours moyens constatés dans les MDPH) * (borne basse du j/h de développeur et coût du j/h constaté dans les MDPH)*
*4 (nb jours moyens constatés dans les MDPH) * (borne basse du j/h de chef de projet et coût du j/h constaté dans les MDPH)*
5 Sur la base de 8000 personnes gérées, coût de moins de 5 € pour 1000 pages vues / mois (moyenne nationale), avec 6 pages vues en moyenne par mois par visiteur unique (donnée constatée sur les indicateurs des MDPH référentes)

9. Auto-diagnostic avant de lancer le projet

La réalisation d'un auto-diagnostic de la situation de votre MDPH avant de lancer le projet permet d'identifier les actions à mener rapidement pour en garantir le succès :

Outil : exemple d'auto-diagnostic

Eléments à vérifier	✓ ? ✗	*Actions à mener*
Rencontrez-vous de difficultés pour faire face à un nombre croissant de visites et d'appels à la MDPH?	✓	*N/A*
Est-ce que plus de la moitié des appels reçus concernent l'avancement du traitement des demandes déposées par les usagers?	✓	*N/A*
Est-ce que le suivi en ligne s'inscrit dans le plan d'actions de la MDPH pour améliorer son fonctionnement?	✓	*N/A*
Le projet est-il soutenu par le CG?	?	*Organiser un entretien avec le directeur en charge des PH*
Le projet répond-il à une attente des usagers?	✓	*Consulter les associations d'usagers et/ ou les organismes de tutelle*
Les agents utilisent-ils un outil métier pour le traitement des demandes?	✓	*N/A*
Existe-t-il un site web pouvant porter le téléservice	?	*Valider avec le webmaster MDPH*
Est-ce que les compétences dont j'ai besoin pour réaliser le projet sont disponibles et mobilisables?	✗	*Recours à des compétences externes (CG ou prestataires) pour certaines actions à mener*

La synthèse du contexte, des objectifs du projet, des coûts envisagés, des difficultés et risques et de la décision finalement prise par la MDPH (périmètre, date de lancement, …) est intéressante et peut constituer l'un des éléments à transmettre au chef de projet.

Illustration : éléments ayant conduit à lancer le projet

Contexte :
- *Accueil dégradé et volonté du Conseil général d'améliorer globalement la relation avec les usagers*
- *2/3 des appels téléphoniques au sujet du suivi du dossier, avec un taux de décroché très dégradé (<40%)*
- *Existence d'un outil métier propre à la MDPH capable de supporter un portail*
- *Pas d'autre portail au sein du Conseil général mais un outil métier commun*
- *Demande du Conseil général de mettre en place dune GED à horizon 2013*

Intérêt du projet :
- *Limitation des contacts pour suivi du dossier*
- *Portage politique fort, permettant d'obtenir les moyens nécessaires*

Coûts envisagés :
- *Mise à disposition d'un chef de projet connaissant l'outil métier et l'environnement SI du Conseil général*
- *Recours à un prestataire en l'absence de compétences internes pour le développement*
- *Coûts supplémentaires potentiels liés à l'hébergement chez le prestataire habituel*
- *En revanche, pas de montée de version nécessaire pour l'outil métier*

Difficultés et risques :
- *Nécessité de répondre rapidement à la commande politique*
- *Obligation de passer par un appel d'offres public pour sélectionner le prestataire*
- *Pas d'expérience préalable de la MDPH en matière de réalisation de site internet et charte graphique associée*

Décision de la MDPH:
Lancement du service, pour une mise en ligne dans 6 mois, sur la base d'une solution entièrement proposée par un éditeur, avec l'appui du Conseil général pour certaines étapes clés du projet (charte graphique, …)

10. Grille d'indicateurs proposés

► *Quels indicateurs suivre ?*

Deux catégories d'indicateurs permettent de juger de la réussite du projet :
- Les indicateurs **d'activité**, qui permettent de suivre les évolutions liées à l'accueil et au portail
- Les indicateurs de **résultat**, qui permettent de mesurer l'efficacité de l'accueil et du portail

Indicateurs proposés

Mise en ligne du service

Données à collecter

	Indicateur/mois	Mois 1	Mois 2	Mois 3	…	Année
Indicateurs d'activité						
1	Nombre de demandes	3 000	3 000	4000	…	
2	Nombre d'appels reçus	4 000	4 000	3500	…	
3	Nombre d'appels décrochés	2500	2500	2500	…	
4	Nombre d'appels par mois concernant le suivi d'un dossier	1500	1500	1000	…	
5	Nombre de visite sur site	300	300	250	…	
6	Nombre de visite par mois concernant le suivi d'un dossier	100	100	25	…	
7	Nombre d'accès au portail octroyés (au cumul)	-	3000	7000	…	
8	Nombre de connexions uniques au portail (au cumul)	-	300	1000	…	
9	Nombre d'appels concernant le site web (au cumul)	-	25	50	…	
Indicateurs de résultat						
10	Taux de pénétration du portail (évolution vs m-1)[1]	-	10%	14% (+4 pt)	…	
11	Taux d'appels répondus (évolution vs m-1)[2]	62,50%	62,50%	71% (+8,5 pts)	…	
12	Proportion d'appels concernant le suivi d'un dossier (évolution vs m-1)[3]	60%	60%	40% (-20 pts)	…	
13	Proportion de visites concernant le suivi d'un dossier (évolution vs m-1)[4]	33%	33%	10% (-23 pts)	…	
14	Proportion d'appels concernant le site web (évolution vs m-1)[5]	-	1%	2% (+1 pt)	…	

Ratios calculés automatiquement

Principaux résultats suivis par les décideurs

1: indicateur 8 / indicateur 7
2 : indicateur 3 / indicateur 2
3 : indicateur 4 / indicateur 3
4 : indicateur 6 / indicateur 5
5 : indicateur 9 / indicateur 3

11. Réalisation d'un carottage pour évaluer la situation de l'accueil

► *Comment réaliser un carottage ?*

En cas d'absence de mesures automatiques, le carottage revient à demander à chaque agent d'accueil de saisir et de qualifier tous les contacts – physiques et téléphoniques – qu'il aura traités pendant une période donnée.

Un carottage permettra de tirer des résultats représentatifs quant à la situation de l'accueil s'il est mené sur un minimum d'une semaine. Plus la période sera longue, plus les résultats seront représentatifs.

La période sur laquelle est réalisée le carottage devra elle-même être représentative : elle devra donc comporter le moins de phénomènes inhabituels possible. Ainsi, si votre activité connaît une saisonnalité, il est préférable de réaliser le carottage hors des phases de pic.

► *Quel outil utiliser pour le carottage ?*

Ensuite, il s'agit d'établir une grille de saisie suffisamment précise sans être trop complexe à remplir par les agents.

Outil : exemple de grille de recensement des contacts

Site :
Agent :
Date :

N°	Canal		Nature du contact						Durée approx.	Résolution du problème		Commentaires
	Téléphone	Physique	Suivi d'une demande					Autre				
			Retrait du dossier	Remplissage / Envoi du dossier	Attente de réponse	Incompréhension de l'avis	Autre			Oui	Non	
1												
2												
3												
4												
…												

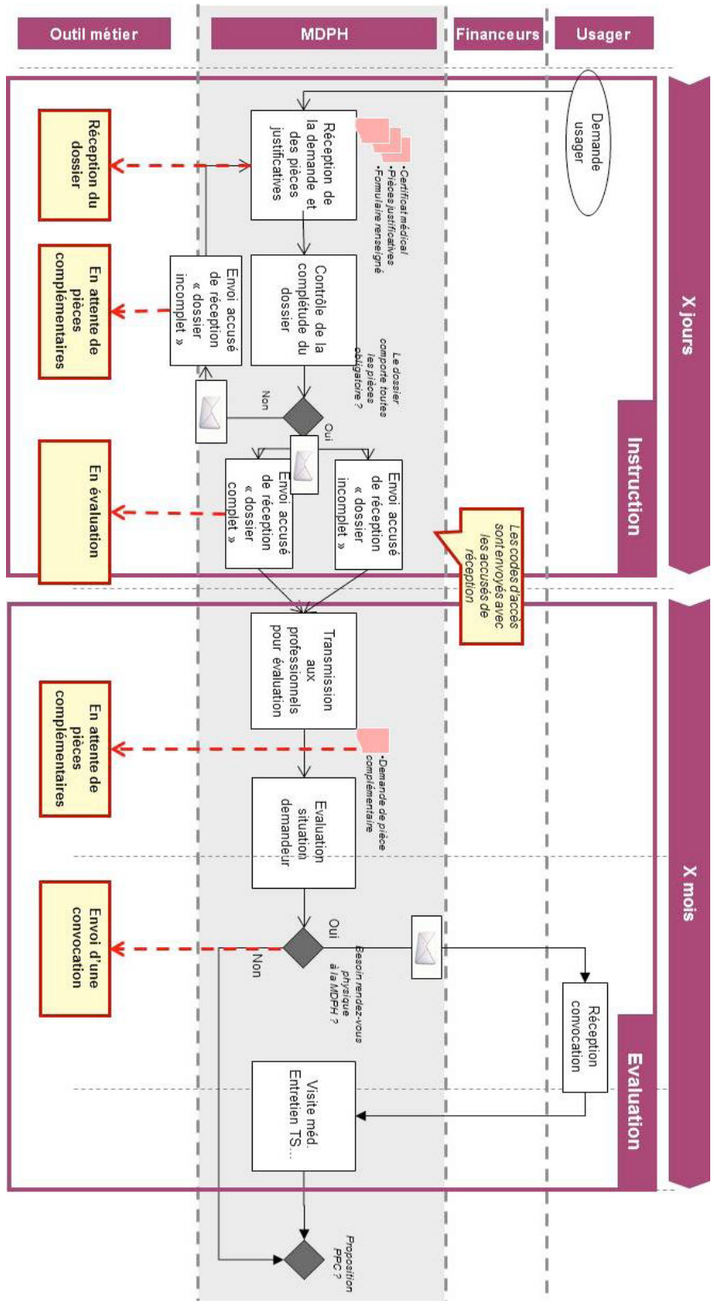
► *Quelques points d'attention*

La question du périmètre du carottage doit être posée. Il convient notamment de se demander si cette analyse doit être menée uniquement dans la MDPH ou également dans les relais locaux de la MDPH.

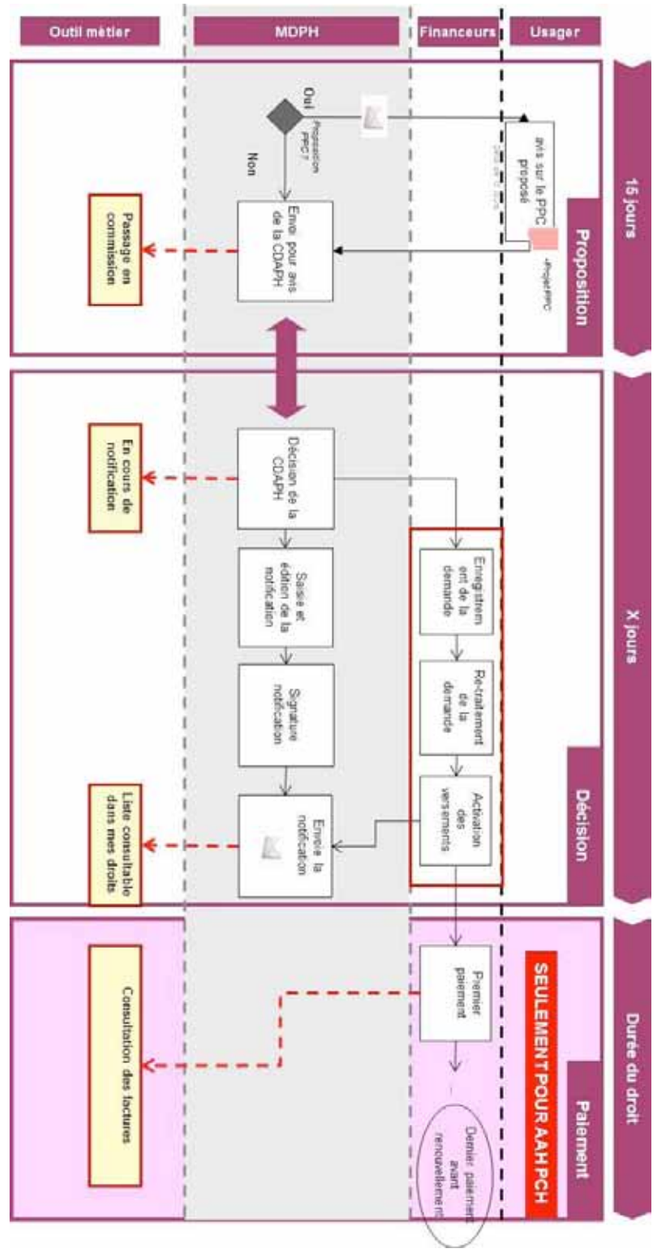
La saisie en direct par les agents sur un fichier Excel permet d'éviter les re-saisies au moment de consolider les informations et d'analyser les résultats du carottage.

12. Processus cible (1/2)

► ***Exemple de processus cible***



12. Processus cible (2/2)



13. Tableau de correspondance des états d'avancement et exemples de statuts

Pour alimenter le service de suivi en ligne, les MDPH référentes ont identifié les correspondances entre les entrées dans l'outil métier et l'affichage souhaité sur le service en ligne à destination des usagers.

Illustration: tableau de correspondance entre l'outil métier et le portail usager

Type d'aide	Entrée dans l'outil métier (usage interne)	Affichage portail (pour les usagers)
Demande de carte de stationnement	Enregistrement des demandes	Enregistrement de la demande de carte de stationnement
	Complétude du dossier	Dossier prêt pour évaluation
	Suivi du délai de décision	Dossier prêt pour évaluation
	Instruction administrative	Enregistrement de la demande de carte de stationnement
	Evaluation de premier niveau	Enregistrement de la demande de carte de stationnement
	Transmission en instruction	Prêt pour instruction de l'avis
	Propositions de l'évaluation	Enregistrement de la proposition de l'évaluation
	Evaluation de second niveau	Evaluation de la demande
	Suivi observations usager	-
	Préparation Décision Préfet	Préparation de l'avis pour le Préfet
	Décision Préfet	Avis du préfet de la MDPH rendu le ..

Le nombre d'états d'avancement affichés par les MDPH référentes varie en fonction de trois critères :

- La **clarté et lisibilité** pour l'usager ;
- Le **rythme de communication**, par exemple : les MDPH affichent plusieurs statuts pendant la phase d'évaluation pour faciliter la compréhension des usagers ;
- La **transparence**, par exemple : une seule MDPH référente a prévu des libellés particuliers pour les recours contentieux et les recours gracieux.

Les statuts constatés dans les MDPH référentes sont proposés ci-conte :

Illustration: statuts constatés dans les MDPH référentes

		33	54	59	60
Réception du dossier	Dossier réceptionné	X			X
	En attente de pièces complémentaires				X
	Dossier complet	X			
	Dossier incomplet	X			
	Enregistrement des demandes			X	
	Dossier prêt pour l'évaluation			X	
	Reçu		X		
Evaluation	En évaluation	X			X
	En cours d'évaluation			X	
	Evaluation terminée - Prêt pour instruction de la décision			X	
	En étude		X		
Décision	Décision prévue le…				X
	Décision prise le …				X
	Préparation du dossier pour passage en commission			X	
	Décidée le …			X	
	Décision avec motivation (uniquement cas de rejet)	X			
	Décidé		X		
Recours	Enregistrement recours contentieux			X	
	Enregistrement recours gracieux			X	
	Evaluation complémentaire pour tribunal			X	
	En attente de la décision du tribunal			X	

14. Données pouvant être comprises dans l'expression de besoins

Les informations consignées dans l'expression de besoins pourront être transmises aux équipes techniques de la MDPH ou du CG (dans le cas où les développements seraient réalisés en interne) ou utilisées dans le cadre d'une procédure d'appel d'offres. Dans les deux cas, les éléments présentés sont similaires :

I. Contexte et enjeux

a) Présentation de l'activité de la MDPH *(uniquement pour appel d'offres)*

b) Recensement des contacts entrants et sortants

c) Etat des lieux des difficultés de la MDPH en matière d'accueil

d) Attentes de la MDPH (et éventuellement du CG) vis-à-vis de ce service

e) Attente des usagers vis-à-vis de ce service

II. Description de la couverture fonctionnelle de la solution

a) Périmètre fonctionnel (usagers, étapes du process, … concernés)

b) Principales informations à faire figurer sur le service en ligne

c) Principales modalités (accès au portail et authentification, aide en ligne,…)

d) Fréquence de mise à jour

III. Spécifications techniques

a) Caractéristiques générales

- Accessibilité
- Disponibilité
- Back office

b) Modalités d'intégration à l'architecture technique et cartographie des flux

c) Modularité et adaptabilité (capacité à s'interfacer avec les autres solutions de la MDPH et/ou du CG)

d) Niveau de disponibilité du service

IV. Création du support web du service

a) Charte graphique

b) Gabarits de page

c) Modalités d'édition des pages

15. Déclaration CNIL

CNIL.
8 rue de Vivienne - 75083 PARIS cedex 02
T. 01 53 73 22 22 - F. 01 53 73 22 00
www.cnil.fr

Cadre réservé à la CNIL
N° d'enregistrement

DÉCLARATION SIMPLIFIÉE
ENGAGEMENT DE CONFORMITÉ
(Articles 24, 25, 26-IV et 27-II de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004)

1 Déclarant

☐ Vous êtes un organisme (personne morale)
☐ Vous êtes une personne physique

* Champs obligatoires

Nom et prénom ou raison sociale* _____
Sigle (facultatif) _____
N° SIRET* _____ (n° SIREN / complément)
Service _____
Adresse* _____
Code APE* _____
Code postal* _____ Ville* _____
Téléphone* _____
Adresse électronique* _____
Fax _____

Personne destinataire du récépissé et contact au sein de l'organisme déclarant si un complément d'information doit être demandé :

Nom et prénom* _____
Adresse électronique* _____

2 Texte de référence*

Vous déclarez par la présente que votre traitement est strictement conforme aux règles énoncées dans le texte de référence. Veuillez sélectionner la case correspondant à votre situation (plusieurs choix sont possibles) et préciser le n° de référence du texte :

Nature du texte	N° de référence	N° de référence	N° de référence	N° de référence	N° de référence
☐ Norme simplifiée	NS -	NS -	NS -	NS -	NS -
☐ Autorisation unique	AU -	AU -	AU -	AU -	AU -
☐ Acte réglementaire unique	RU -	RU -	RU -	RU -	RU -
☐ Méthodologie de référence	MR -	MR -	MR -	MR -	MR -

3 Transferts de données hors de l'Union Européenne*

Vous transférez tout ou partie des données enregistrées dans votre traitement vers un organisme (filiale, maison mère, prestataire de service, etc.) qui se trouve dans un pays situé hors de l'Union Européenne :

☐ Non ☐ Oui

4 Signature

Personne responsable de l'organisme déclarant :

Nom et prénom* _____
Fonction _____
Adresse électronique* _____
Date* ___/___/_____
Signature

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à permettre à la CNIL l'instruction des déclarations qu'elle reçoit. Elles sont destinées aux membres et services de la CNIL. Certaines données figurant dans ce formulaire sont mises à disposition du public en application de l'article 31 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée. Vous pouvez exercer votre droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent en vous adressant à la CNIL : 8 rue Vivienne - CS 30223 - 75083 Paris cedex 02.

N° CERFA 13810*01 cerfa

CNIL - FORMULAIRE ENGAGEMENT DE CONFORMITÉ

Plus d'information sur les déclarations et accès aux autres formulaires sur:
www.cnil.fr/vos-responsabilites/declarer-a-la-cnil/

16. Définition d'une grille de recette

La recette fonctionnelle a pour but de tester la solution développée. Le chef de projet, en lien avec les équipes SI :
- Prévoit la mise à disposition d'un **environnement de test** similaire à l'environnement de production ;
- Etablit le **plan de test** (nombre de tests, dossiers testés, données spécifiquement testées
- Définit la **méthodologie et organisation adoptée pour leur réalisation** (planning de test, détermination des agents en charge de réaliser le test, détermination des agents (ou éditeur) en charge d'intégration des modifications, modalités d'intégrations des corrections (au fil de l'eau ou à la fin) etc…)
- Les tests sont réalisés **par les équipes métier** (agents d'accueil et agents instructeurs).

Durée	1 jour	2 jours	2 semaines	2 semaines	
Etapes	**Définition de l'environnement de test**	**Définition des scénarios de tests**	**Exécution des jeux de tests**	**Corrections**	**Validation de l'application**
Réalisations	• Choix d'un environnement • Validation par le chef de projet	• Préparation des scénarios de test • Identification des dossiers • Formalisation dans un cahier de test (voir ci-dessous)	• Utilisation de l'outil de recette gratuit • Identification des anomalies	• Corrections des anomalies • Nouveaux tests	• Lorsque l'ensemble des fonctionnalités est validé, l'application pourra alors être mise en production

Illustration : extrait de cahier de test pour le projet de suivi en ligne

Dans les lignes roses sont indiquées les rubriques de test

Les dernières colonnes permettent de saisir les informations correspondant à l'exécution du test : date du test, résultats et commentaires

N° de l'action	But du test	Actions	Résultats attendus	Date de passage	Résultats obtenus (OK/NOK)	Commentaires
	Imprimer le détail d'un droit cloturé					
1	Affichage de la page "mes droits / historique"	Cliquer sur l'onglet "mes droits / historique"	Passage d'une rubrique à l'autre			
2	Affichage du détail	Sélectionner le droit concerné	La page affiche la liste des droits ouverts et cloturés			
3	Impression d'un droit cloturé	Cliquer sur l'icone imprimer	La fenêtre d'impression s'ouvre			

Les deux premières colonnes contiennent le numéro de test ainsi que sa description

La troisième colonne contient le détail des actions à effectuer pour réaliser le test

La quatrième colonne correspond aux résultats attendus à la suite de l'exécution des actions du test

17. Fichier de suivi des anomalies

Le logiciel gratuit « Mantis Bug Tracker » permet de relever les anomalies dans le cadre d'une recette fonctionnelle :

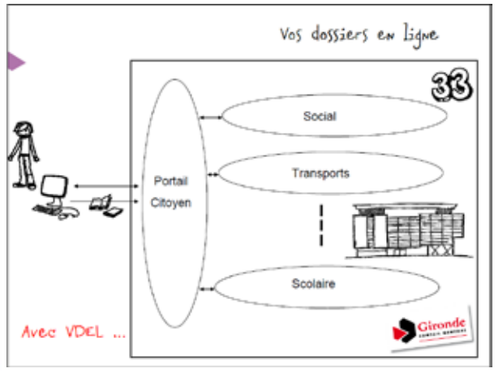
ID	Catégorie	Sévérité	Reproductibilité	Date de soumission	Dernière mise à jour
0005473	Suivi en ligne des demandes	simple	toujours	2012-10-01 11:25	2012-10-01 15:52
Rapporteur	Equipe technique CG	**Afficher l'état**	public		
Assigné à	Référent SI MDPH				
Priorité	normale	**Résolution**	pas un bogue		
État	Annulé				
Résumé	0005473: Récupération des informations sur le déclarants				
Description	Sur le dossier 54xx, dans la partie « suivi de la demande », des doubles espaces apparaissent dans la colonne « date »				
Détails complémentaires	a				
Tags	No tags attached.				
Pièces jointes					

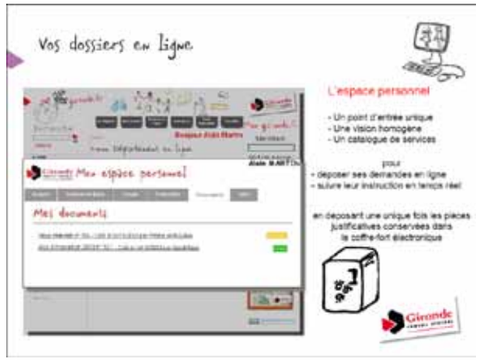
Démarrer surveillance du boque | Rouvrir un boque

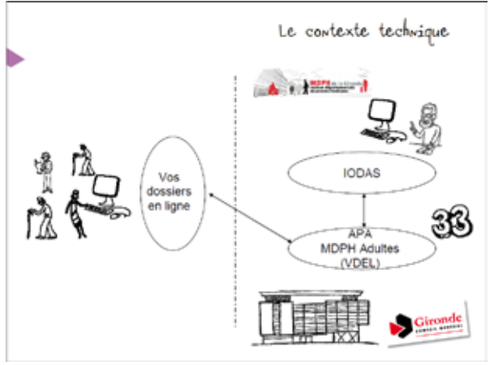
Des tutoriels non officiels sont aisément accessibles en ligne.

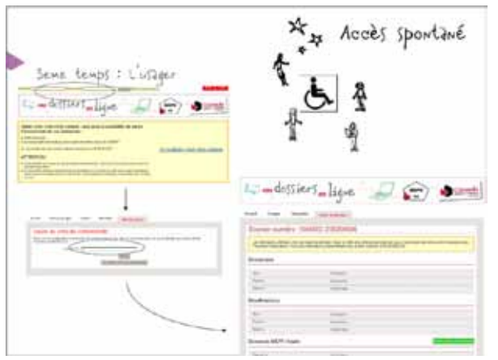
18. Support de formation

► ***Extrait du support de la formation réalisée auprès des personnels de la MDPH de Gironde (1/2 journée)***



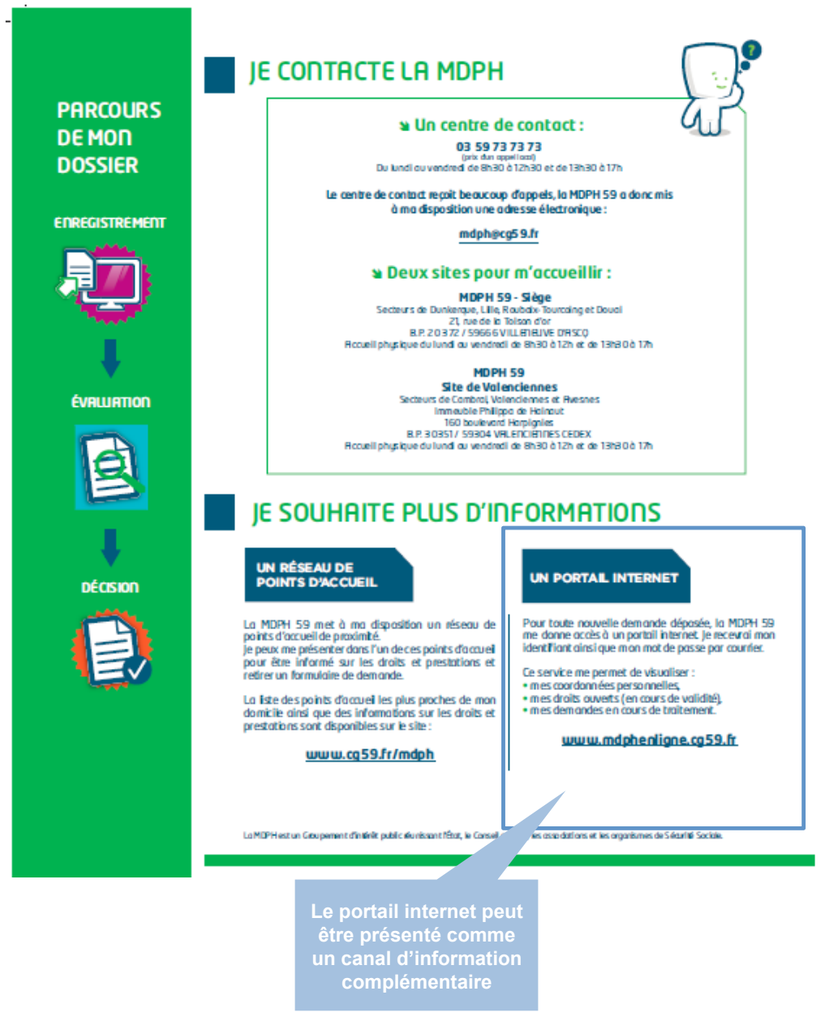






19. Plaquette de communication

► ***Exemple de plaquette de communication diffusée par la MDPH du Nord aux usagers lors de l'envoi des codes d'accès au service et disponible en libre-service dans ses différents relais***



Le portail internet peut être présenté comme un canal d'information complémentaire

20. Questionnaire de satisfaction

► ***Exemple de questionnaire réalisé par la MDPH du Nord et administré à ses usagers***

1. La page d'accueil du portail est-elle ?
❑ Très satisfaisante
❑ Satisfaisante
❑ Peu satisfaisante
❑ Pas du tout satisfaisante

2. L'accès à vos informations (Navigation) est à votre avis :

❑ Très satisfaisant ❑ Satisfaisante	*Précisions :* ❑ Je comprends comment passer d'une information à une autre ❑ Je vois bien les couleurs et les contrastes ❑ Je comprends les informations communiquées ❑ C'est écrit assez grand ❑ Autre raison, précisez :
❑ Peu satisfaisante ❑ Pas du tout satisfaisante	*Précisions :* Je ne comprends pas comment passer d'une information à une autre Je ne vois pas bien les couleurs et les contrastes Je ne comprends pas les informations données C'est écrit trop petit Autre raison, précisez ….

3. Avez-vous été aidé pour naviguer sur le portail ?
❑ Oui
❑ Non

Si OUI, pour quelle raison avez-vous été aidé ?
❑ Parce que je n'ai pas accès à Internet
❑ Parce que je ne suis pas à l'aise avec internet et l'informatique
❑ Parce que le portail est compliqué
❑ Parce que je ne vois pas bien
❑ Autre raison, précisez : ……

4. Le portail a-t-il répondu à vos attentes ?
❑ Oui
❑ Non

5. Quelles suggestions aimeriez-vous faire à la MDPH du Nord pour améliorer le portail ?

Conception-réalisation meanings – décembre 2012.

Direction Générale
de la Cohésion Sociale

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DES AFFAIRES
SOCIALES ET DE LA SANTÉ

MINISTÈRE DE LA RÉFORME DE
L'ÉTAT, DE LA DÉCENTRALISATION
ET DE LA FONCTION PUBLIQUE

SECRÉTARIAT GÉNÉRAL
POUR LA MODERNISATION
DE L'ACTION PUBLIQUE

CNSA
Caisse nationale de
solidarité pour l'autonomie