Liste des livrables

07/07/2016

Détail : V0 : version de travail, non validé en GT
V1 : version relue et partagée en GT, validée à ce stade, mais susceptible de modifications

Type	Livrables	Statut	Détail	remis en l'état le 07/07
Fiche « Introduction et Présentation des principes clés »	Fiche introductive 0. Introduction, principes clés et macro processus_N2.1	V1	Fiche présentée aux MDPH Fiche remise à jour depuis la livraison de mars (mise en forme, structuration..)	ok
Fiche Processus Acceuillir	Fiche de niveau 2 (01.Processus T. Accueillir, communiquer, orienter_N2.1)	V1	Fiche présentée aux MDPH	ok
	Fiche de niveau 3 (01.Processus T. Accueillir, communiquer, orienter_N2.1)	V1	Fiche présentée aux MDPH	ok
Fiche Processus Enregistrer et Aiguiller	Fiche de niveau 2 Enregistrer et Aiguiller (2. Processus 1 Enregistrer et aiguiller_N2.1)	V1	Fiche présentée aux MDPH	ok
	Fiche de niveau 3 Enregistrer et Aiguiller (2. Processus 1 Enregistrer et aiguiller_N2,1)	V1	Fiche présentée aux MDPH	ok
Fiche Processus Evaluer	Fiche de niveau 2 Evaluer (3. Processus 2 Evaluer Elaborer des réponses et des PPC _N2.1)	V1	Fiche présentée aux MDPH	ok
	Fiche de niveau 3 Evaluer (3. Processus 2 Evaluer Elaborer des réponses et des PPC _N2.1)	V1	Fiche présentée aux MDPH	ok
Fiche Processus Décider et notifier	Fiche de niveau 2 Décider et notifier (4. Processus 3 Décider et notifier les décisions N2.1)	V1	Fiche présentée aux MDPH	ok
	Fiche de niveau 3 Décider et notifier (4. Processus 3 Décider et notifier les décisions N2.1)	V1	Fiche présentée aux MDPH	ok
Fiche Processus Suivre les décisions	Fiche de niveau 2 Suivre les décisions (5. Processus 4 Suivre les décision N2.1)	V1	Fiche présentée aux MDPH	ok
Fiche Processus Gérer le fonds de compensation	Fiche de niveau 2 Gérer le fonds de compensation (6. Processus 5 Gérer le fonds de compensation N2.1)	V1	Fiche présentée aux MDPH	ok
Fiche Processus Recours et contentieux	Fiche de niveau 2 Instruire les recours et les contentieux (7. Processus 6 Instruire les recours et les conciliations vN2.1)	V1	Fiche présentée aux MDPH	ok
Fiche Processus Numériser et Archiver	Fiche de niveau 2 Numériser, Archiver (8. Processus T2 Instruire les recours et les conciliations N2,1)	V1	Fiche présentée aux MDPH	ok
Fiche Processus Piloter	Fiche de niveau 2 Piloter (9. Processus T3 Piloter et permettre la remontée de données N2.1)	V1	Fiche présentée aux MDPH	ok
Glossaire	Glossaire : définition technique et métier ainsi que base juridiques	V0	**Attention : ce document est une version de travail qui permet d'expliciter les termes utilisés dans la modélisation.** **Ce document évoluera au fur et à mesure. Un travail de relecture et mise en cohérence sera mené en juillet août 2016.** **Pour la livraison de juillet la colonne " Précision métier" a été supprimée : en cours de relecture**	ok
Vue Métier Individu	Diagramme des objets Métiers (objets métier, attributs, relations et cardinalités) : Individu	V1	Présenté et validé en GT Présenté aux MDPH consultées	ok
	Cycle de vie "Statut Dossier Individu"	V1	Présenté et validé en GT (version du 29/06)	ok
	Nomenclature Identité	V1	Présenté et validé en GT Présenté aux MDPH consultées	ok
	Nomenclature Identité certifiée	V1	Présenté et validé en GT Présenté aux MDPH consultées	ok
	Nomenclature Adresse	V1	Présenté et validé en GT Présenté aux MDPH consultées	ok
	Nomenclature Télécommunication	V1	Présenté et validé en GT Présenté aux MDPH consultées	ok
	Nomenclature Organisme d'assurance maladie	V1	Présenté et validé en GT Présenté aux MDPH consultées	ok
	Nomenclature Code Régime	V1	Présenté et validé en GT Présenté aux MDPH consultées	ok
	Nomenclature Organisme payeur des prestations familiales	V1	Présenté et validé en GT Présenté aux MDPH consultées	ok
	Nomenclature Organisme de domiciliation	V1	Présenté et validé en GT Présenté aux MDPH consultées	ok
	Nomenclature Autorité parentale	V1	Présenté et validé en GT Présenté aux MDPH consultées	ok
	Nomenclature Aidant Démarche	V1	Présenté et validé en GT Présenté aux MDPH consultées	ok
	Nomenclature Mandat judiciaire	V1	Présenté et validé en GT Présenté aux MDPH consultées	ok
	Diagramme des objets Métiers (objets métier, attributs, relations et cardinalités) : Demande	V1	Présenté et validé en GT Présenté aux MDPH consultées	ok
	Cycle de vie "Statut Dossier de demande"	V1	Présenté et validé en GT Présenté aux MDPH consultées	ok
	Nomenclature Dominante du dossier	V1	Présenté et validé en GT Présenté aux MDPH consultées	
	Nomenclature Situations d'urgence	V1	Présenté et validé en GT Présenté aux MDPH consultées	ok
	Description de l'objet métier et des nomenclatures associées à l'Instructeur référent	V1	Présenté et validé en GT Présenté aux MDPH consultées	ok
	Description de l'objet métier et des nomenclatures associées à la Relance	V1	Partagé en GT	ok
	Diagramme objet Vie Quotidienne	V1	Partagé en GT	ok
	Nomenclature Vie quotidienne, dont : - Situation Vie quotidienne - Lieu de vie - Besoins Aide mobilité - Besoins Aide vie sociale - Besoins Aide vie quotidienne - Attentes vie quotidienne	V1	Nomenclature issue issue du nouveau formulaire dans sa version de juin Présenté et travaillé en réunion Ad'Hoc	ok
	Diagramme objet Situation scolaire	V1	Partagé en GT	ok

Vue Métier Demande	Nomenclature Situation scolaire, dont : - Situation scolaire - Milieu scolarité - Motif non scolarisation - Adaptations conditions matérielles - Accompagnement et soins - Besoins scolarité - Besoin communication - Besoins entretien personnel - Besoins mobilité scoalrie - Attentes vie scolaire	V1	Nomenclature issue issue du nouveau formulaire dans sa version de juin Présenté et travaillé en réunion Ad'Hoc	ok
	Diagramme objet Situation professionnelle	V1	Partagé en GT	ok
	Nomenclature Situation professionnelle, dont : - Qualification - Situation professionnelle - Déjà travaillé - Situation sans emploi - Emploi adapté - Type d'emploi - Temps de travail - Milieu d'emploi - Arrêt de travail - Motif d'arrêt de travail - Droits ou prestations ouverts - Accompagnement retour à l'emploi	V1	Nomenclature issue issue du nouveau formulaire dans sa version de juin Présenté et travaillé en réunion Ad'Hoc	ok
	Description de l'objet métier et des nomenclatures associées à la demande de compensation	V1	Partagé en GT	ok
	Cycle de vie " Statut Demande de Compensation"	V1	Partagé en GT	ok
	Nomenclature Nature de la demande	V1	Le valeur de cette nomenclature devront être retravaillées en interne CNSA avec le pôle statistique dans la perspective du déploiement du nouveau formulaire	ok
	Nomenclature Demandes	V1	Partagé en GT	ok
Eléments de l'évaluation	Nomenclature Déficience	V1	Reprise des documents existants (outil de soutien)	ok
	Nomenclature Synthèse du thesaurus	V1	Reprise des documents existants	ok
	Nomenclature CIM 10	V1	Reprise des documents existants	ok
	Nomenclature Situation scolarité	V1	Reprise des documents existants (nomenclature 1 à 5 de l'arrêté PPS)	ok
	Nomenclature Besoins identifiés	V1	Reprise des documents existants (outil de soutien)	ok
Vue Métier Réponse	Diagramme des objets Métiers (objets métier, attributs, relations et cardinalités) : Réponse	V1	Présenté et validé en GT Présenté aux MDPH consultées	ok
	Description de l'objet métier et des nomenclatures associées à la proposition dont : - Nomenclature Type de proposition	V1	Présenté en GT	ok
	Description de l'objet métier et des nomenclatures associées à la décision dont : - Nomenclature Type de décision	V1	Présenté en GT	ok
	Description de l'objet métier et des nomenclatures associées aux droits et prestations dont : - Nomenclature Qualification de la réponse - Nomenclature Amendement Creton	V1	Présenté en GT	ok
	Description de l'objet métier et des nomenclatures associées au détail des droits et prestations	V1	Présenté en GT	ok
	Nomenclature Droits et Prestations	V1	Présenté et validé en GT Travaillé et présenté aux MDPH consultées Attention : Sur la PCH élément 3: des détails de niveau 2 et 3 pourront être ajoutés à l'issue de l'instruction approfondie des éléments nécessaires au pilotage Inclu les nomenclatures de l'arrêté PPS du 6 février 2015 : - Nomenclature 6 - Nomenclature 7 - Nomenclature 8 - Nomenclature 9	ok
	Description de l'objet métier et des nomenclatures associées à la préconisation	V1	Présenté et validé en GT Présenté aux MDPH consultées	ok
	Nomenclature Préconisation PPS	V1	Correspond à la nomenclature 10 de l'arrêté PPS du 6 février 2015	ok
	Description de l'objet métier et des nomenclatures associées à la motivation	V1	Présenté et validé en GT Présenté aux MDPH consultées	ok
	Description de l'objet métier et des nomenclatures associées à la précision	V1	Présenté et validé en GT Présenté aux MDPH consultées	ok
	Nomenclature Taux d'incapacité	V1	Présenté et validé en GT Présenté aux MDPH consultées	ok
	Nomenclature Intervenants	V1	Présenté et validé en GT Présenté aux MDPH consultées	ok
	Description de l'objet métier et des nomenclatures associées à un établissement ou service	V1	Présenté et validé en GT Présenté aux MDPH consultées	ok
	Description de l'objet métier et des nomenclatures associées à la quantification du temps	V1	Présenté et validé en GT Présenté aux MDPH consultées	ok
	Description de l'objet métier et des nomenclatures associées au montant total attribué	V1	Présenté et validé en GT Présenté aux MDPH consultées	ok
	Nomenclature Modalité de paiement	V1	Présenté et validé en GT Présenté aux MDPH consultées	ok
	Nomenclature Modalité de versement	V1	Présenté et validé en GT Présenté aux MDPH consultées	ok
	Nomenclature Temporalité de l'accueil	V1	Présenté et validé en GT Présenté aux MDPH consultées	ok
	Nomenclature Mode de prise en charge	V1	Présenté et validé en GT Présenté aux MDPH consultées	ok
Mapping Evaluation	Rapprochement des nomenclatures du formulaire et de l'outil de soutien à l'évaluation (*RegleMappingEvaluation)*	V1	Issu des travaux du groupe *ad hoc* - validé en GT	ok

Description des produits de sortie	Description des éléments à envoyer aux ESMS (suivi des orientations : *Tableau descriptif des éléments à transmettre aux ESMS*)	V1	Issu des travaux du GT	ok
	Description des éléments à envoyer Flux CAF *(Echange_CAF - flux vhde - mdph)*	V0		ok
	Description des éléments à envoyer Flux sngi		En cours Réunion le 09/08	version non validée
	Description des éditions : - Notification par prestation - Accusé de réception (*Editions*)	V0	Issu des travaux du groupe ad hoc	ok
	Description des éléments du PPS (*Editions)*	V0	Première proposition sur la base de l'arreté.	version non validée
	Description des destinataires des notifications *(Editions)*	V0	Dans le document édition	version non validée
Traitement CMI	Modélisation du processus	V0	Version présentée en GT en date du 25/05 (non revu depuis)	version non validée
Liste des évènements	Liste des évènements déclencheurs	V0	Version présentée en GT et à compléter au fur et à mesure des travaux	version non validée

Introduction au tronc commun du métier des MDPH

5 juillet 2016

Version pour concertation

Introduction au tronc commun du métier des MDPH

Présentation des objectifs des fiches du Tronc Commun du métier des MDPH

L'objectif des fiches du Tronc Commun du métier des MDPH est de définir les points clés structurants du métier des MDPH pour la réalisation des actes métier des MDPH, en vue de l'harmonisation des SI existants.

Donner de la visibilité sur la structuration des processus MDPH

- **Communiquer auprès des acteurs** sur la vision globale des macro-processus, la structuration des processus et des sous-processus MDPH et la définition des concepts clés…
- … dans une logique de **partage, de convergence, d'harmonisation des bonnes pratiques et d'accompagnement au changement**

Faciliter l'appropriation du droit et de la « doctrine » existante

- **Présenter de manière synthétique les enjeux de chaque étape** et **les éléments clés de la législation**
- **Donner des points de repères** aux acteurs concernant **la doctrine nationale** et expliciter les principes clés tels qu'ils ont été définis par le législateur
- **Orienter les acteurs vers les documents de référence** pour approfondir un sujet

Soutenir les MDPH dans la réalisation de leurs missions

- **Proposer pour chaque étape le détail des processus principaux** qui permettent aux acteurs d'avancer sur la mise en œuvre de ces processus
- **Mettre en avant, sur les points clés des processus, les « bonnes pratiques »** qui pourraient être mises en œuvre par les MDPH

Le projet de conception du Tronc commun s'inscrit dans la suite de travaux menés depuis 2013 et dans une programmation plus large

Une première étude en 2013-2014 avait posé la nécessité de décrire précisément les éléments communs et intangibles des SI MDPH pour permettre la consolidation des données au niveau national et de renforcer la gouvernance des projets de SI des MDPH. Une étude de faisabilité a été menée en 2015, visant à arbitrer entre scénario SI harmonisés ou SI unifié. En parallèle, vingt-sept MDPH-CD et une ARS ont accompagné la CNSA dans la description de « l'existant harmonisé », soit un document proposant une photographie à date des points convergents dans les pratiques et organisations des MDPH. L'année 2016 voit se concrétiser un document métier de référence, le tronc commun, qui sera la base de l'harmonisation des SI des MDPH, afin d'être déployé sur les territoires.

Introduction au tronc commun du métier des MDPH

Cinq principes clés sont proposés, en déclinaison du référentiel de mission et en cohérence avec les marqueurs stratégiques

En 2014 et 2015, soit dix ans après la loi de 2005, la CNSA travaillé avec des MDPH volontaires et les associations pour définir un référentiel actualisé identifiant sept missions, les niveaux de service à atteindre pour chacune, les indicateurs de pilotage pour les mesurer ainsi que les moyens à mobiliser pour atteindre le niveau de qualité visé.
Les cinq principes clés du Tronc commun s'inscrivent dans la cohérence vis-à-vis de ce référentiel.

Référentiel de mission	*Principes métiers du Tronc commun*	*Marqueurs stratégiques de l'étude de faisabilité*
Mission 1 : Information, communication et sensibilisation au handicap	1 Fonder la proposition d'accompagnement d'une personne à partir de l'analyse de ses besoins et des attentes exprimées… tout en maintenant la possibilité de déposer une demande ciblée	Efficience et simplification des missions au sein de la MDPH
Mission 2: Accueil, orientation et aide à la formulation du projet de vie, des attentes et besoins des usagers	2 Développer une véritable approche Gestion de la Relation Usagers (information, suivi et traçabilité)	Accompagnement renforcé de la personne handicapée
Mission 3: Evaluation, élaboration des réponses et des PPC	3 Contribuer à la structuration et à l'outillage des processus des MDPH pour leur apporter des marges de manœuvre opérationnelles	Interaction du SI dans un environnement diversifié
Mission 4: Gestion du fonctionnement de la CDAPH et des décisions	4 Valoriser le rôle des MDPH en termes de mobilisation des compétences et expertises sur le territoire et faciliter les échanges d'information avec leurs partenaires	Connaissance accrue des personnes handicapées et de leurs besoins
Mission 5: Gestion des litiges	5 Permettre une meilleure connaissance des publics, faciliter la comparabilité de l'activité des MDPH et une consolidation à tous les niveaux du territoire	
Mission 6: Accompagnement à la mise en œuvre des décisions de la CDAPH et leur suivi		
Mission 7: Pilotage et Management		

Les cinq principes clés des évolutions du SI MDPH

Fonder la proposition d'accompagnement d'une personne à partir de l'analyse de ses besoins et des attentes exprimées .. *Tout en maintenant la possibilité de déposer une demande ciblée*

Développer une véritable approche Gestion de la Relation Usagers (information, suivi et traçabilité)

Contribuer à la structuration et à l'outillage des processus des MDPH pour leur apporter des marges de manœuvre opérationnelles

Valoriser le rôle des MDPH en termes de mobilisation des compétences et expertises sur le territoire et faciliter les échanges d'information avec leurs partenaires

Permettre une meilleure connaissance des publics, faciliter la comparabilité de l'activité des MDPH. Permettre le pilotage des politiques publiques à tous les niveaux de territoires

Le SI MDPH demain doit être un outil facilitant la réalisation des actes métiers des MDPH ainsi que le pilotage des politiques publiques

Les principes clés des évolutions du SI MDPH : Relation avec les usagers

- **Il s'agit d'accompagner l'évolution des MDPH dans l'esprit de la loi de 2005 en passant d'une logique de gestion des demandes à une logique de prise en compte des besoins globaux de la personne pour identifier les solutions de compensation possibles, lui permettant de réaliser au mieux son projet de vie.**

Fonder la proposition d'accompagnement d'une personne à partir de l'analyse de ses besoins et des attentes exprimées .. Tout en maintenant la possibilité de déposer une demande ciblée

Le SI MDPH demain doit être un outil facilitant la réalisation des actes métiers des MDPH ainsi que le pilotage des politiques publiques

Développer une véritable approche Gestion de la Relation Usagers (information, suivi, traçabilité et accessibilité de l'information)

L'enjeu est de **valoriser le positionnement de la personne au cœur du dispositif en offrant** la possibilité de

- déposer en ligne une demande,
- créer des comptes usagers en ligne facilitant les échanges et permettant l'envoi de documents dématérialisés, le suivi des dossiers (dans le respect des normes relatives à la sécurité des données, CNIL, etc.).

Un travail sur la lisibilité, la clarté et l'accessibilité de l'information transmise sera également réalisé

Les principes clés des évolutions du SI MDPH : Efficience et relations partenaires

Le SI MDPH demain doit être un outil facilitant la réalisation des actes métiers des MDPH ainsi que le pilotage des politiques publiques

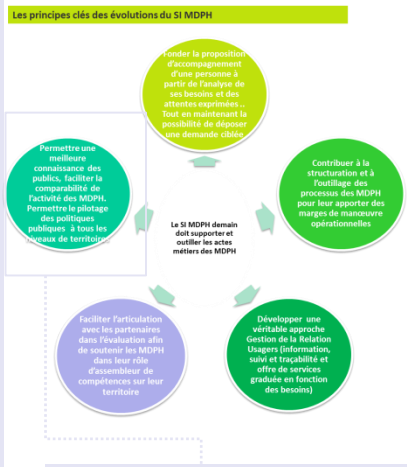
Valoriser le rôle des MDPH en termes de mobilisation des compétences et expertises sur le territoire et faciliter les échanges d'information avec leurs partenaires

- **Soutenir les MDPH dans leur rôle de mobilisation des expertises et des compétences** en facilitant les échanges avec les partenaires
- Faciliter le rôle d'animation et de concertation avec les partenaires, par exemple dans le cadre de l'accompagnement des situations complexes afin d'identifier des solutions d'orientation en ESMS dans le cadre du suivi des orientations.

Contribuer à la structuration et à l'outillage des processus des MDPH pour leur apporter des marges de manœuvre opérationnelles

- **Il s'agit de simplifier et d'outiller les processus majeurs des MDPH dans le SI MDPH :**
  - Identification de l'étape de préparation de l'évaluation,
  - Principe d'une évaluation à plusieurs niveaux,
  - Outillage des processus relatifs aux circuits courts
  - Travailler à l'harmonisation des plans de classement
  - ….

Les principes clés des évolutions du SI MDPH : Pilotage et coordination



Permettre une meilleure connaissance des publics, faciliter la comparabilité de l'activité des MDPH & Permettre le pilotage des politiques publiques à tous les niveaux de territoires

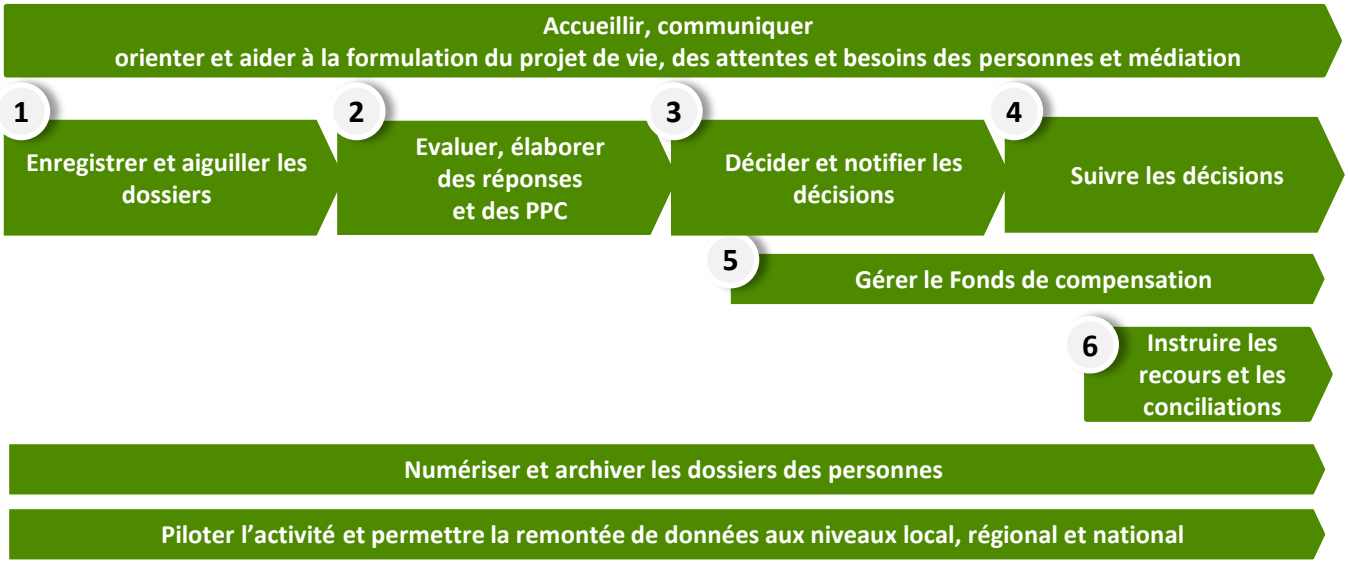
Le SI MDPH demain doit être un outil facilitant la réalisation des actes métiers des MDPH ainsi que le pilotage des politiques publiques

Le recueil des éléments de pilotage utiles aux MDPH devra permettre de mieux connaître les publics, de mieux comparer l'activité des MDPH, de consolider les données au niveau infra-départemental, départemental, régional, national,…

- Aider au développement d'outils de type workflow et systèmes d'information décisionnels comme outils d'aide au pilotage
- Permettre la remontée automatique des données en veillant à limiter le nombre de saisies manuelles pour ne pas alourdir la charge de travail des MDPH

Vision des macro processus

- **Les MDPH restent libres de leurs choix d'organisation dans la mise en place de ces processus**
- **Trois processus sont transverses : ils sont mobilisés tout au long du cycle d'activité des MDPH**
  - **Le processus « Accueillir »**
  - **Le processus « Numériser et archiver »**
  - **Le Processus « Piloter »**



Le détail de chaque processus est décrit dans des fiches distinctes

- **A noter :**
  - **L'étape « Aiguiller les dossiers » est incluse dans le processus « Enregistrer ». Elle peut aussi être positionnée en début du processus « Evaluer »**
  - **Le traitement des CMI fera l'objet d'un zoom spécifique.**

Un document « dépliable » structuré en fiches pouvant être approfondies

Un livrable « dépliable » structuré en fiches de différents niveaux pour permettre l'itération dans la conception du Tronc commun métier des MDPH. Selon les besoins et les détails nécessaires, les fiches s'enrichissent.
Le même document a vocation à embarquer l'ensemble des versions du Tronc commun du métier des MDPH.

Des principes…

- Une fiche globale «Introduction au tronc commun du métier des MDPH »
- Des fiches par processus, qui seront complétées et enrichies en fonction des travaux menés par les MDPH et la CNSA :
  - Une fiche « Présentation globale du macro processus » précisant les objectifs du processus, les acteurs clés et des illustrations de fonctionnalités/ services clés portés par le SI à termes.
  - Plusieurs fiches « Détail des processus et bonnes pratiques préconisées » par processus
  - Certaines opérations (demander des pièces complémentaires, organiser un rendez-vous, programmer une équipe pluridisciplinaire) peuvent être appelées à plusieurs stades dans différents processus. Ces opérations sont reportées en fin de document. Leur appel est signalé lors de la description de l'étape.
- Des documents transverses : définition juridique des concepts clés et définition des objets métiers

À l'info. détaillée…

Un format souple qui permet :

- Une actualisation et une modification simple et rapide (l'ajout d'une modification n'implique pas de revoir l'ensemble du document) ;
- La compilation du statut des différents éléments (validé, travaux en cours, en attente pour la version ultérieure, etc.)
- Les éléments importants sont signalés par des pictogrammes visuels : réglementaire, bonne pratique, laissé au souhait du local.
- Une présentation visuelle privilégiant les schémas et explicitant les éléments clés
- Des illustrations « cas concrets » des éléments de cible souhaités

Démarche itérative de modélisation métier :

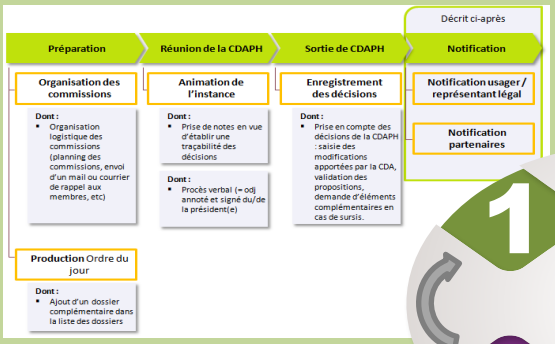
Vue macro du processus : il s'agit d'une vision synthétique construite à partir de la fiche descriptive du processus

Détail du processus : il s'agit de la modélisation UML du processus sous forme de diagramme d'activités

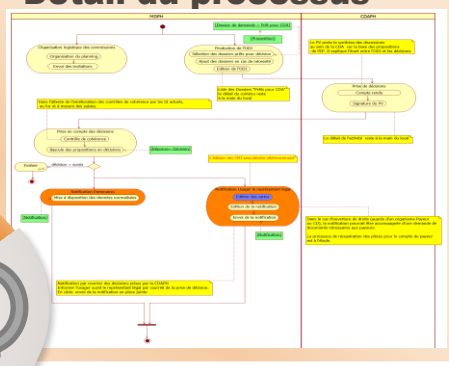
Diagramme des objet « métier » : il décrit les objets « métier » et leurs relations manipulés par les acteurs, à travers les activités du processus indépendamment de l'enchainement des opérations.
Ce diagramme fait abstraction des aspects dynamiques et temporels.
C'est une modélisation statique qui montre la structure globale du modèle métier et non la structure technique (modèle physique de données).
Les attributs (caractéristiques) et nomenclatures associées y sont indiqués.
Cette modélisation se base sur la notation UML (Unified Modeling language).

Description détaillée de chaque objet « métier et des nomenclatures : il s'agit des descriptions des attributs et des nomenclatures associées de l'objet métier.

Vue macro du processus



Détail du processus



	Définition	Commentaires
Proposition	Cf. glossaire [Proposition]	Dans le cas d'une attribution, la proposition est liée à une prestation. L'ensemble des propositions représente la réponse de l'EP à une demande de compensation.
Décision	Cf. glossaire [Décision]	Positionnement de la CDAPH sur les propositions de l'EP.
Motivation	Cf. glossaire [Motivation]	Les droits et prestations décidés peuvent être différents des propositions de l'EP. toute réponse (proposition et décision) doit être motivée
Précision	Cf. glossaire [Précision]	des mentions complémentaires peuvent préciser les motivations
DroitPrestation	droit ou prestation attribué	repose sur la nomenclature Droits et Prestations
DétailPrestation	précise le droit ou la prestation attribué	précision sur 3 niveaux, en fonction du type de prestation. En fonction des type de prestations, le niveau 2 et 3 peuvent être valorisés par un texte libre.
Intervenant	Cf. glossaire [Intervenant]	Il est spécifié dans le cas où le type de prestation est une PCH élément 1, Aide humaine
Modalité	Cf. glossaire [Modalité]	Type de modalité d'application dans le cadre des orientations ModePEC: mode de prise en charge TemporalitéAccueil : la temporalité de l'accueil
Etablissement ou Service	Cf. Glossaire [Etablissement ou Service]	Etablissement ou service médico-social qui accueillent les bénéficiaires d'une orientation de la CDAPH. Plusieurs établissements peuvent être proposés, selon une nomenclature locale.
Sujetion		Dans le cas de l'ACTP, si l'état de la personne nécessite une présence, celle-ci est calculée par la sujétion (taux).
Taux incapacité	Cf. glossaire [Taux d'incapacité]	déterminé lors de l'évaluation, applicable à certains droits et prestations
Montant Total Attribué	La somme totale du droit ouvert	Cas de la PCH. A partir du montant global, un montant mensuel est calculé
Modalité de versement	cf. nomenclature Modalité de versement	Applicable à la PCH et à l'AEEH.
Modalité de paiement	cf. nomenclature Modalité de paiement	Applicable à la PCH élément 2, élément 3 et élément 4.
Quantification	Quantification de temps	Elle est globale à la prestation attribuée. Elle peut être répartie par nature de dépense dans le cas d'une PCH aide humaine

Description détaillées des objets « métier » et des nomenclatures

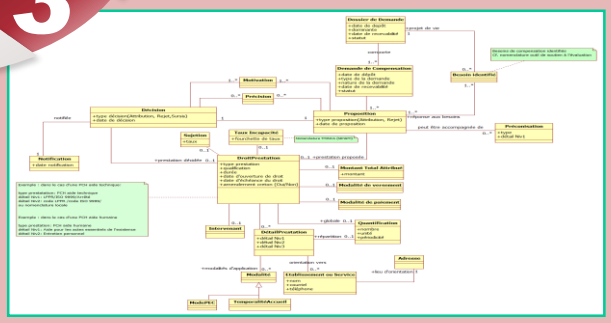
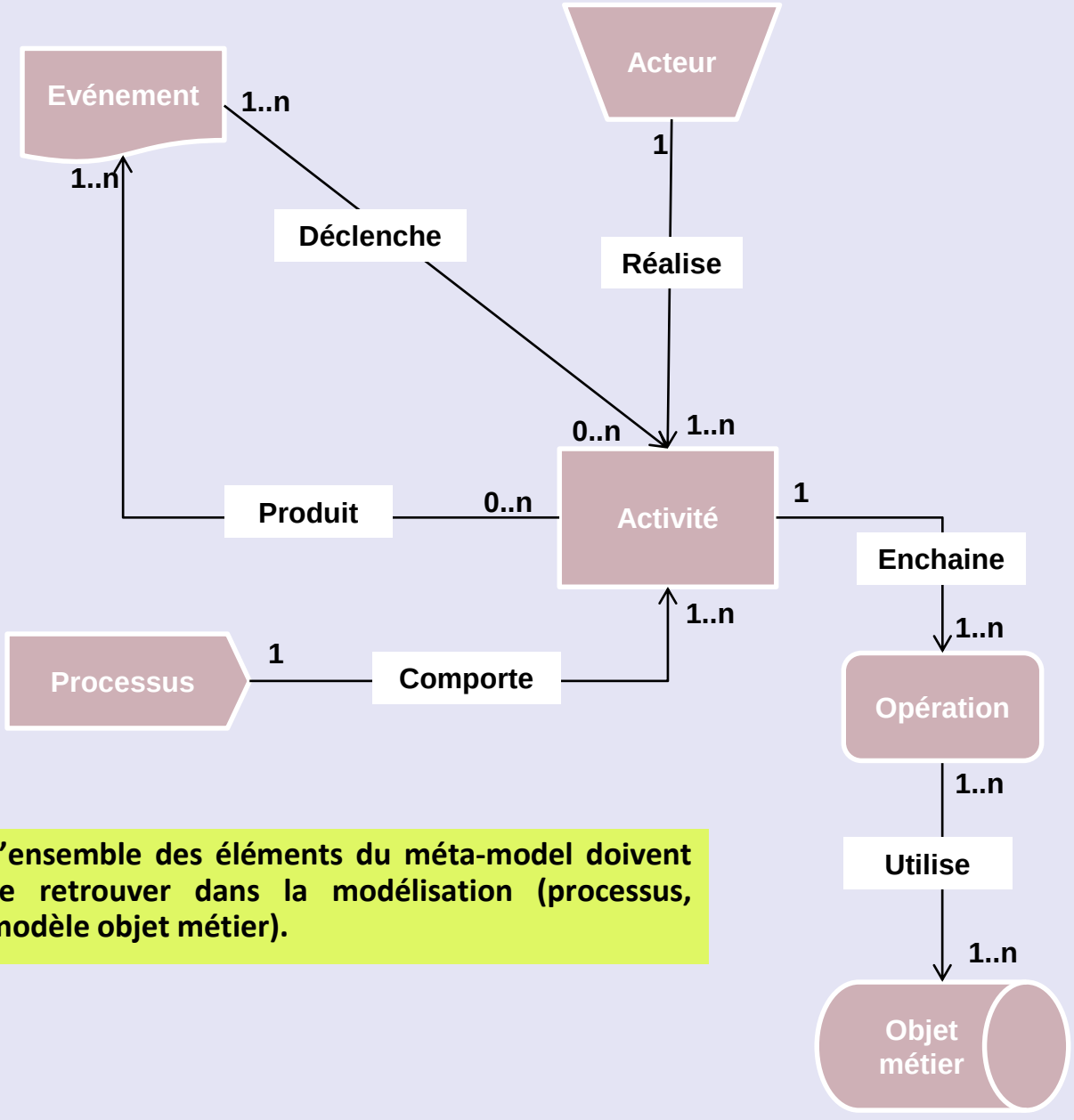


Diagramme des objets « métier »

Méta-modèle de la vue métier

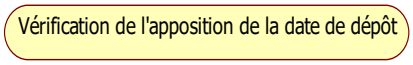


L'ensemble des éléments du méta-model doivent se retrouver dans la modélisation (processus, modèle objet métier).

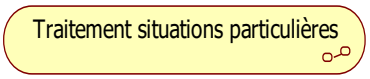
Légende du diagramme d'activités décrivant le processus

Les processus métiers sont décrits dans la partie « Détail des processus ».

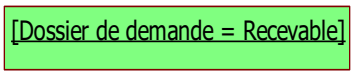
La schématisation des processus reprend la légende suivante :



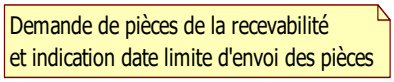
: Opération de l'activité du processus



: Activité



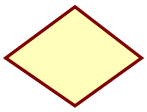
: Objet métier et son statut



: commentaire

: Début du processus

: Sortie de processus



: Décision

Accueillir, communiquer orienter et aider à la formulation du projet de vie, des attentes et besoins des personnes et procéder aux médiations

Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus

5 juillet 2016

Version pour concertation

Présentation générale du processus

T

Accueillir, communiquer
orienter et aider à la formulation du projet de vie, des attentes et besoins des personnes et médiation

1 Enregistrer et aiguiller les dossiers

2 Evaluer, élaborer des réponses et des PPC

3 Décider et notifier les décisions

4 Suivre les décisions

1 Les enjeux du processus et les liens avec le référentiel de missions

Les principales missions couvertes par ce processus sont:

- Communiquer sur les missions, l'organisation, l'actualité de la MDPH et de ses partenaires
- Permettre la libre expression de la personne accueillie, aider à la formulation du projet de vie, des difficultés et des attentes des personnes handicapées et participer ainsi à une meilleure prise en compte de sa situation
- Permettre le pilotage national et opérationnel de l'accueil par la captation des informations relatives à l'activité
- Mettre en place les médiations hors décisions prises par la CDAPH, au titre de l'article L 146-13 du CASF

L'activité d'accueil est transversale à l'ensemble des processus et peut donc intervenir à n'importe quel moment, y compris en amont du dépôt de la demande par une personne.
Les MDPH, par convention signée, peuvent confier une partie de l'accueil à des partenaires. La convention doit préciser le type d'informations auquel le partenaire peut avoir accès et qu'il est habilité à transmettre à l'usager et sous quelles conditions (vérification de l'identité de l'usager, etc.)
Elles peuvent aussi mobiliser l'ensemble des acteurs médico-sociaux pour assurer un accueil de qualité à de multiples points d'entrée (centres médico-sociaux, associations, mairies, accueils de la Caf,...).

Il s'inscrit fortement dans le cadre des missions 1 et 2 du *Référentiel de missions* validé en 2015 avec les MDPH, les associations et les représentants du ministère :

Mission 1: Information, communication et sensibilisation au handicap	▪ Consolider un socle d'information commun et cohérent sur la MDPH, les prestations et l'offre du territoire ▪ Diffuser de façon efficace et rendre accessible à tous des éléments d'information en direction des personnes handicapées et leurs familles ▪ Informer et sensibiliser les partenaires au handicap et leur faire connaître les rôles et missions des MDPH ▪ Contribuer à la sensibilisation du grand public au handicap
Mission 2: Accueil, orientation et aide à la formulation du projet de vie, des attentes et besoins des usagers	▪ Offrir un accueil accessible ▪ Offrir un accueil respectueux garantissant un conseil et une orientation de qualité ▪ Assurer une information efficace et continue de l'état d'avancement du traitement du dossier ▪ Assurer une écoute permettant la libre expression de la personne handicapée et proposer une offre de service d'accompagnement à la formulation de son projet de vie (attentes et besoins)
Mission 5: Gestion des litiges	▪ Favoriser le dialogue avec la personne et vérifier la bonne prise en compte de ses besoins

Présentation générale du processus

T Accueillir, communiquer
orienter et aider à la formulation du projet de vie, des attentes et besoins des personnes et médiation

1 Enregistrer et aiguiller les dossiers
2 Evaluer, élaborer des réponses et des PPC
3 Décider et notifier les décisions
4 Suivre les décisions

Présentation du processus cible

2 **Le processus « Accueil » est déclenché** par une sollicitation d'une personne ou de son représentant via un appel téléphonique, un courrier, un courriel, une visite à la MDPH, ou une sollicitation via le télé service…

3 **Les objectifs du processus cible :**

- **Informer et sensibiliser au handicap ; communiquer sur les missions et l'actualité de la MDPH et de ses partenaires**
- **Mettre à disposition les dossiers de demande et accompagner l'usager dans le dépôt de sa/ses demande(s)**
- **Apporter une réponse à la sollicitation de l'usager de façon anonyme ou personnalisée**
- **Éventuellement réorienter vers un interlocuteur** susceptible d'apporter une réponse, qu'il soit interne ou externe à la MDPH
- **Tracer les accueils réalisés (dater l'ensemble des informations reçues (date de dépôt)**
- **Identifier les situations nécessitant un accueil de niveau 2 et/ou les situations d'urgence**
- **Contribuer à la qualité des dossiers de demande de compensation reçus en :**
  - **Recueillant les pièces nécessaires à l'évaluation** sur la base d'une liste en fonction de la dominante du dossier de demande de compensation
  - **Saisissant de l'information utile à l'évaluation si nécessaire** (aide à la formulation du projet de vie et à l'expression des difficultés ressenties et des attentes)
  - Recevant et datant les éléments déposés à l'accueil
- **Gérer les accueils de niveau 2 et les rendez-vous** (accès à un agenda collaboratif, ou prise de rendez-vous en ligne via un téléservice)
- **Recueillir les demandes de médiation et les transmettre au médiateur de la MDPH**, le traitement de la médiation sera décrit ultérieurement
- **Capter les informations nécessaires au pilotage** (nombre de personnes accueillies, motif de l'accueil et suites données

L'ensemble des objectifs du processus peut être couvert par un service web

4 **Les acteurs du processus cible :**

- Tout public
- Les personnes handicapées (ou leurs représentants) ;
- Les agents d'accueil de la MDPH ;
- D'autres agents de la MDPH en complément, notamment sur l'accueil de niveau 2
- Des partenaires intervenant conventionnellement pour le compte de la MDPH dans la réalisation de missions d'accueil et d'information (le cas échéant), ex. antennes territoriales du conseil général, CLIC, CAF…
- Les partenaires pouvant répondre à la sollicitation de l'usager
- Le médiateur de la MDPH

Niveau 2

Présentation générale du processus

Le système d'information commun des MDPH
TRONC COMMUN

CNSA
Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie

T

Accueillir, communiquer
orienter et aider à la formulation du projet de vie, des attentes et besoins des personnes et médiation

1 Enregistrer et aiguiller les dossiers

2 Evaluer, élaborer des réponses et des PPC

3 Décider et notifier les décisions

4 Suivre les décisions

5 Une évolution majeure du processus cible : l'informatisation de l'accueil

L'accueil est un moment capital dans la construction de la relation avec la personne. Le tronc commun métier cible des MDPH doit permettre de renforcer la qualité de service rendu à la personne. Par exemple, il s'agit de :

- Permettre aux personnes de déposer et de suivre l'avancement de leur dossier de demande de compensation et de communiquer avec la MDPH de façon plus fluide
- Permettre aux professionnels de la MDPH de répondre aux sollicitations des personnes en leur fournissant une information fiable et à jour
- Enrichir les éléments disponibles pour l'évaluation de la situation de la personne
- Pouvoir répondre aux sollicitations des partenaires et les informer
- Recueillir les données d'activité de l'accueil afin d'assurer le pilotage local et national

6 Schématisation simplifiée du processus

Sollicitation de la personne (appel téléphonique, courriel, courrier, visite à la MDPH…)

Analyse de la sollicitation de la personne

Formulation d'une réponse (interne ou externe à la MDPH) et/ou dépôt d'une ou de plusieurs demande de droits et prestations
Recueil d'éléments d'information utiles aux processus 1 et 2, 3

7 Un processus cible soutenu par un portail Usager et un annuaire des partenaires

De nouveaux services pour la personne et pour les équipes MDPH

Portail usager

- Création d'un compte usager en ligne pour remplir, déposer et suivre le traitement de sa demande
- L'outil d'aide à l'expression des besoins et des attentes est accessible en ligne et peut être rempli à distance

Annuaire des partenaires

- Possibilité de télécharger des pièces, de recevoir des informations « push » et de déposer des documents

L'annuaire des partenaires permet aux équipes d'accueil de renseigner la personne sur les coordonnées des partenaires, des structures, etc.
A terme l'annuaire pourra être accessible en ligne par les personnes

T

Accueillir, communiquer
orienter et aider à la formulation du projet de vie, des attentes et besoins des personnes et médiation

1 Enregistrer et aiguiller les dossiers

2 Evaluer, élaborer des réponses et des PPC

3 Décider et notifier les décisions

4 Suivre les décisions

8

Deux niveaux d'accueil

Rappel des définitions des niveaux de l'accueil :

- **Accueil de premier niveau** : L'accueil de premier niveau est un accueil généraliste assuré par un agent d'accueil. Il concerne le « tout venant » : délivrance de documents à remplir, orientation des personnes, informations sur le suivi du dossier de demandes, vérification des droits ouverts de la personne, aide au remplissage du formulaire, vérification de la recevabilité du dossier de demandes et des pièces complémentaires, etc.
  Cet accueil peut éventuellement déboucher vers un accueil de 2ème niveau (sur rendez-vous ou non, selon l'organisation de la MDPH).
- **Accueil de deuxième niveau :** Ce niveau d'accueil spécialisé et approfondi se définit par le type de compétence mobilisée nécessaire pour approfondir la sollicitation de l'usager (agent instructeur, travailleur social, référent insertion professionnelle, …). Il peut être aussi assuré par un agent d'accueil.
  Si l'accueil est physique, il s'agit de recevoir la personne dans un espace garantissant la confidentialité, éventuellement sur rendez-vous, de prendre du temps. L'accueil de niveau 2 peut être téléphonique, éventuellement sur rendez-vous.

« Accueil de 1er niveau »

- La personne peut déposer un dossier de demande de compensation sous format papier ou peut être accompagnée au remplissage en ligne
- La personne peut demander des renseignements à la banque d'accueil concernant :
  - La délivrance de documents à remplir
  - L'orientation des personnes
  - L'information sur l'état d'avancement de son dossier de demande de compensation
  - La vérification des droits ouverts
  - L'aide au remplissage du formulaire
  - La vérification des pièces de la recevabilité et/ou des pièces nécessaires à l'évaluation
  - …
- Cet accueil peut déboucher sur un accueil de 2e niveau

« Accueil de 2e niveau »

- L'accueil spécialisé et approfondi est défini par le type de compétence mobilisée nécessaire pour approfondir la sollicitation de la personne ou par le temps consacré pour apporter une réponse à l'usager.
- Cet accueil peut être réalisé par différents profils
  - Agent d'accueil
  - Agent instructeur
  - Travailleur social
  - Référent insertion professionnelle
  - …

T Accueillir, communiquer
orienter et aider à la formulation du projet de vie, des attentes et besoins des personnes et médiation

1 Enregistrer et aiguiller les dossiers

2 Evaluer, élaborer des réponses et des PPC

3 Décider et notifier les décisions

4 Suivre les décisions

Accueillir, communiquer orienter et aider à la formulation du projet de vie, des attentes et besoins des personnes et procéder aux médiations

Fiche de niveau 3 : Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées

5 juillet 2016

Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées

T

Accueillir, communiquer
orienter et aider à la formulation du projet de vie, des attentes et besoins des personnes et médiation

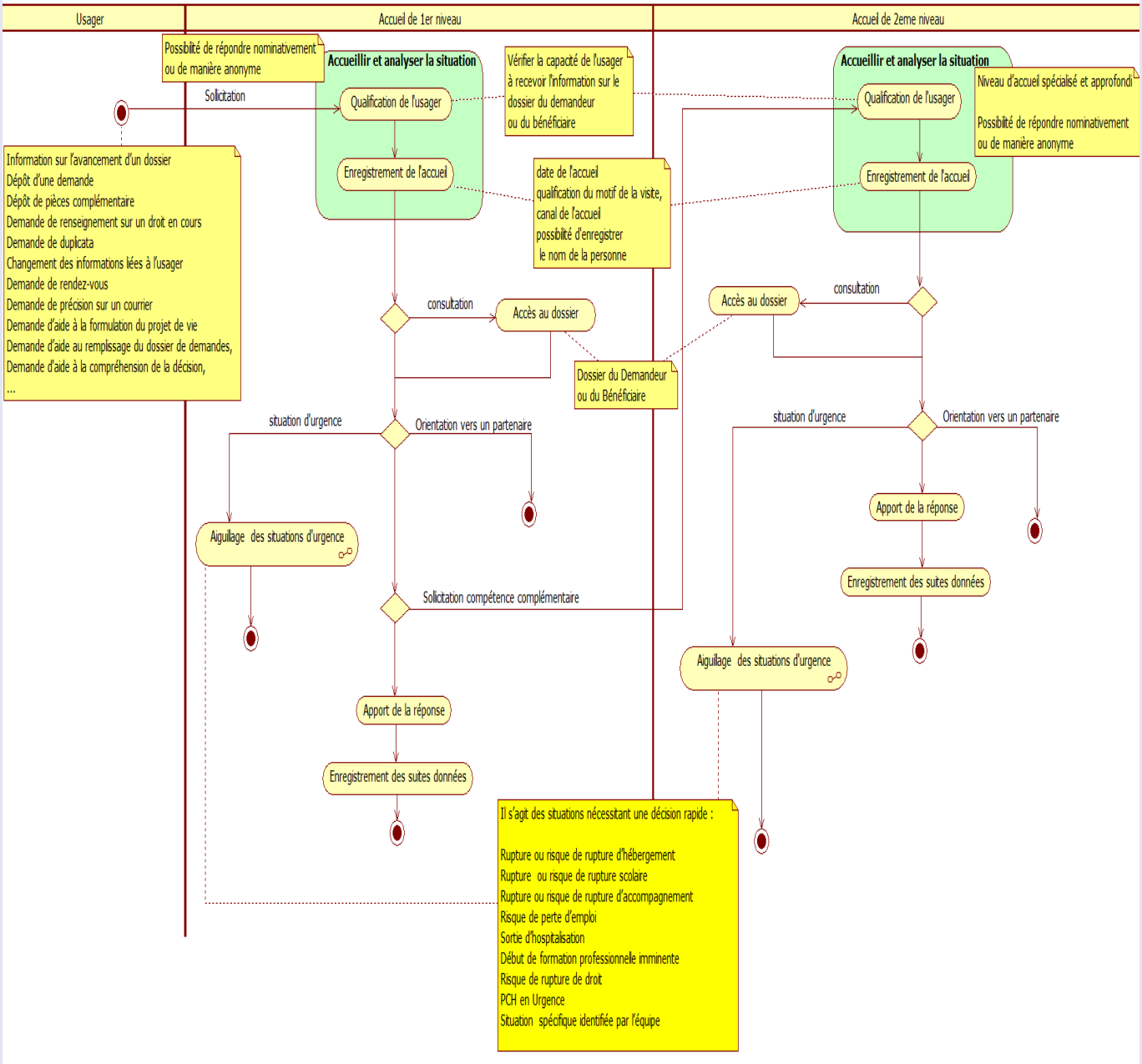
1 Enregistrer et aiguiller les dossiers

2 Evaluer, élaborer des réponses et des PPC

3 Décider et notifier les décisions

4 Suivre les décisions

Modélisation du processus



T — Accueillir, communiquer
orienter et aider à la formulation du projet de vie, des attentes et besoins des personnes et médiation

1 Enregistrer et aiguiller les dossiers
2 Evaluer, élaborer des réponses et des PPC
3 Décider et notifier les décisions
4 Suivre les décisions

Bonnes pratiques

10 **La CNSA recommande les bonnes pratiques suivantes :**

Informations délivrées à l'accueil

- Dans le cadre de l'accueil, chaque agent est responsable dans le cadre du secret professionnel des informations divulguées sur la personne handicapée. Il est ainsi recommandé de vérifier la proximité de l'usager demandant des informations sur un individu.
- Les partenaires ne doivent être destinataires que des informations « strictement nécessaires à l'exercice de leur mission » comme le précise le CASF.

Processus Enregistrer et aiguiller les dossiers

Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus

5 juillet 2016

Version pour concertation

Présentation générale du processus

T Accueillir, communiquer
orienter et aider à la formulation du projet de vie, des attentes et besoins des personnes et médiation

1 **Enregistrer et aiguiller les dossiers** | 2 **Evaluer, élaborer des réponses et des PPC** | 3 **Décider et notifier les décisions** | 4 **Suivre les décisions**

1 Les enjeux du processus et les liens avec le référentiel de missions

Le processus « Enregistrer et Aiguiller » doit permettre de sécuriser les éléments administratifs du dossier. Il participe aussi à la qualité de l'évaluation en anticipant la demande de pièces, bien que cette tâche soit parfois intégrée au processus évaluation.

Les missions couvertes par le processus sont :

- Assurer la bonne tenue des dossiers usagers
- Vérifier la recevabilité administrative
- S'assurer de la présence des pièces complémentaires nécessaires à l'évaluation
- Aiguiller le dossier vers l'équipe pluridisciplinaire compétente en fonction de la dominante exprimée par le demandeur et des organisations propres à chaque MDPH
- Assurer le suivi des demandes de pièces de la recevabilité et des pièces complémentaires nécessaires à l'évaluation.

Le processus « Enregistrer et aiguiller les dossiers » s'inscrit dans le cadre du premier objectif de la mission 3 du *Référentiel de missions* validé en 2015 avec les MDPH, les associations et les représentants du ministère :

Mission 3 : Evaluation, élaboration des réponses et des PPC	▪ Garantir une instruction efficiente et contribuant à la préparation de l'évaluation

T Accueillir, communiquer
orienter et aider à la formulation du projet de vie, des attentes et besoins des personnes et médiation

1 Enregistrer et aiguiller les dossiers | 2 Evaluer, élaborer des réponses et des PPC | 3 Décider et notifier les décisions | 4 Suivre les décisions

Présentation du processus cible

2 **Le processus « Enregistrer et aiguiller les dossiers » est déclenché par** l'arrivée d'un dossier de demande(s) papier ou dématérialisé.

3 **Les objectifs du processus cible :**

- Créer les dossiers des personnes quand ils n'existent pas
- Enregistrer le dossier de demande(s) de la personne : date de dépôt (apposée en amont de ce processus par le service courrier ou le service web), besoins et difficultés exprimées, demandes, ….
- Vérifier la présence des pièces de la recevabilité et enregistrer la date de recevabilité
- Délivrer un accusé de réception du dossier de demande(s) (avec ou sans demande de pièces complémentaires)
- Vérifier la présence des pièces complémentaires nécessaires à l'évaluation à partir d'une liste harmonisée par dominante
- Solliciter les personnes et/ou leurs représentants et les partenaires de la MDPH pour récupérer ces pièces
- Assurer le suivi de la réception de ces pièces, via un système d'alerte
- Orienter le dossier vers la dominante la plus appropriée pour l'évaluation
- Transmettre à l'EP les dossiers de demande(s) par dominante
- Renseigner les éléments de suivi du dossier (workflow, télé-service, dossier,…)
- Gérer les rejets pour irrecevabilité au motif de l'absence des pièces de la recevabilité pour un passage direct en CDAPH sans passage en EP
- Identifier les dossiers pour lesquels la mise en place d'un plan d'accompagnement global a été demandée et/ou les situations urgentes

4 **Les acteurs du processus cible :**

- Les personnes (ou leur représentant)
- Les agents d'accueil
- Les agents instructeurs de la MDPH
- Des partenaires externes conventionnés par la MDPH et habilités à enregistrer les demandes
- Selon l'organisation des MDPH, des agents de l'équipe pluridisciplinaire peuvent également demander des pièces complémentaires nécessaires à l'évaluation
- Les partenaires sollicités

Selon les MDPH, l'étape « Pré-qualification et aiguillage du dossier » (décrit ci-après) peut-être réalisée à la suite de l'étape « Enregistrement et Vérification de la recevabilité règlementaire » (décrit ci-après) ou bien au début du Processus « Evaluation ». Sa réalisation dépend des choix organisationnels des MDPH. Par exemple certaines MDPH ont choisi de réaliser cette étape en formant des binômes agent instructeur/évaluateur qui examinent l'ensemble des dimensions du dossier.

Niveau 2

Présentation générale du processus

Le système d'information commun des MDPH
TRONC COMMUN

CNSA
Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie

T Accueillir, communiquer
orienter et aider à la formulation du projet de vie, des attentes et besoins des personnes et médiation

1 Enregistrer et aiguiller les dossiers
2 Evaluer, élaborer des réponses et des PPC
3 Décider et notifier les décisions
4 Suivre les décisions

5 Une évolution majeure du processus cible: l'approche par l'expression des difficultés et des attentes

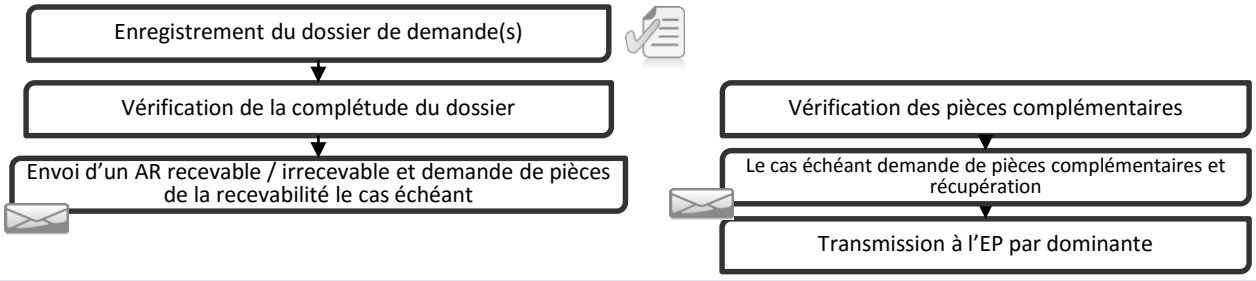
L'aiguillage de dossiers de demande(s) à partir de l'analyse des types de demandes déposées ou de l'expression des besoins et difficultés exprimées des personnes, récupérées grâce au nouveau formulaire représente une évolution structurante dans les pratiques quotidiennes des MDPH.

L'enjeu de cette étape, qui peut être intégrée au processus évaluation, est de préparer le travail de l'équipe et de limiter les interactions inutiles et chronophages pour l'usager.

A partir de l'expression des besoins et difficultés exprimées ainsi que des autres éléments en sa possession, l'agent en charge du processus devra s'assurer, outre les éléments de la recevabilité administrative, qu'il transmet un dossier complet et exploitable pour l'évaluation et qu'il le transmet à l'équipe la mieux outillée pour évaluer en fonction de la dominante (emploi, scolarité, vie quotidienne, etc).

6 Un processus soutenu par les fonctionnalités du SI

Schématisation simplifiée du processus et de l'étape



7 Un processus soutenu à terme par un télé-service

De nouveaux services pour la personne et pour les équipes MDPH

- Les informations non saisies dans le SI MDPH sont versées dans la GED à des étapes clés
- Le dossier en ligne est mis à jour automatiquement, au fil de l'eau. Il sera synchronisé avec l'outil métier à une fréquence quotidienne.

Dépôt d'une demande en ligne ou papier
→ Possibilité pour la personne de déposer son dossier de demande(s) en ligne en cochant des demandes et/ou en remplissant le formulaire « Besoins et difficultés exprimées »

Suivi et gestion en ligne des pièces
→ Les pièces de la recevabilité et les pièces complémentaires peuvent être déposées en ligne également

Normalisation des échanges avec les partenaires
→ Suivi et gestion en ligne des demandes de pièces de la recevabilité et des pièces complémentaires nécessaires à l'évaluation

→ Possibilité de débuter la complétion de l'outil de soutien à l'évaluation

Récupération automatique des données des partenaires dans le cadre d'une démarche GEVA-compatible supportée par un format interopérable (ex : GEVA Sco)

Processus Enregistrer et aiguiller les dossiers

Fiche de niveau 3 : Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées

5 juillet 2016

Niveau 3

Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées

Le système d'information commun des MDPH
TRONC COMMUN

CNSA
Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie

T

Accueillir, communiquer
orienter et aider à la formulation du projet de vie, des attentes et besoins des personnes et médiation

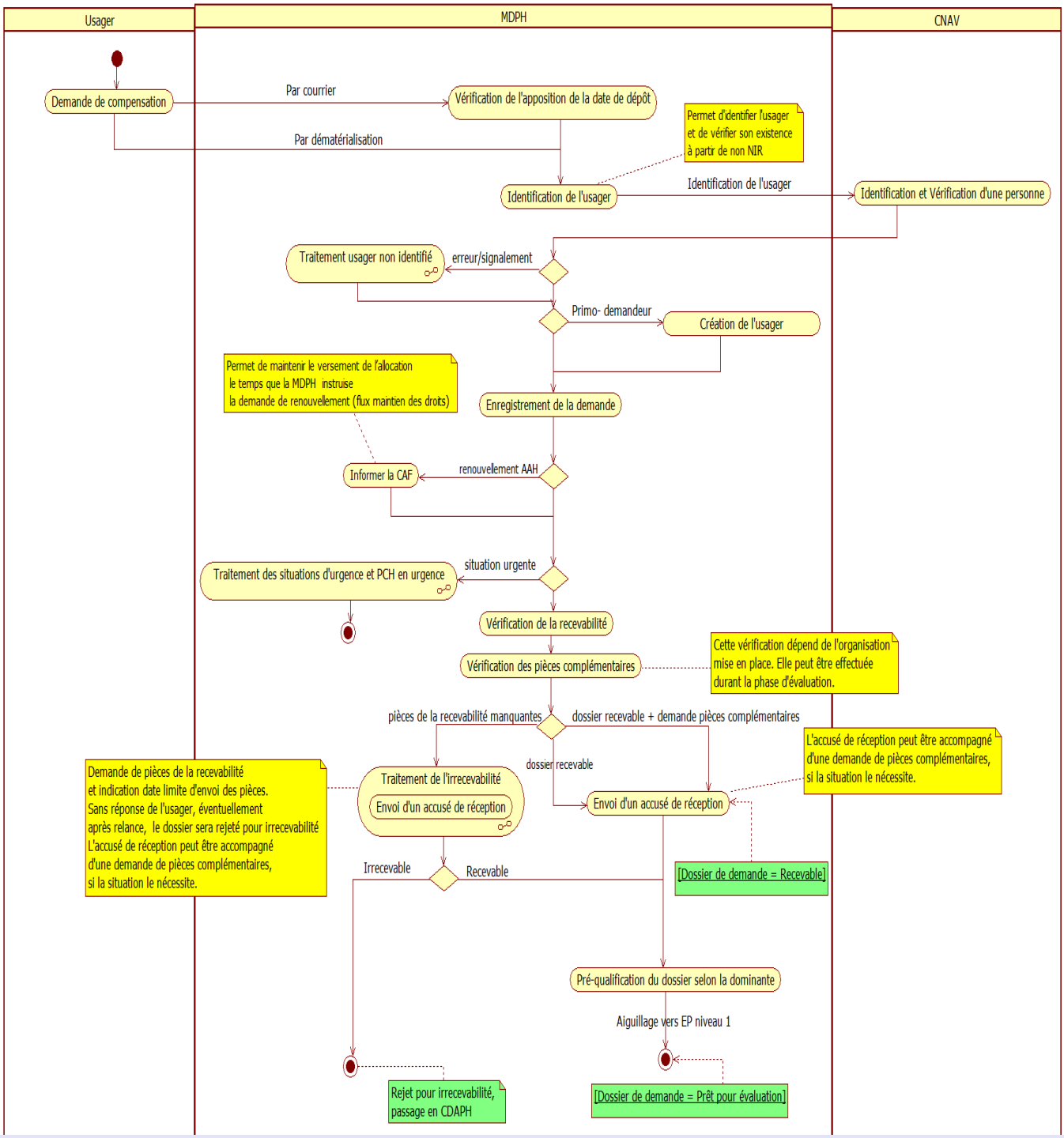
1 Enregistrer et aiguiller les dossiers

2 Evaluer, élaborer des réponses et des PPC

3 Décider et notifier les décisions

4 Suivre les décisions

Modélisation du processus



Cas concrets

9

Dépôt d'une demande en ligne ou papier

Une fois son compte usager créé (voir processus précédent), Monsieur D dépose en ligne son dossier de demande de compensation.
Il remplit en ligne le formulaire d'expression des besoins et difficultés exprimées et joint les documents nécessaires.

L'arrivée d'un nouveau dossier est signalé à l'agent de la MDPH. S'il s'agit d'une première demande pour monsieur D, l'information apparaît et l'agent de la MDPH valide la création du « dossier de la personne » et vérifie le versement des demandes dans le SI ainsi que les préférences de contact de Monsieur D .
Si la situation de Monsieur D relève d'une situation nécessitant une attention particulière (au regard d'une liste des situations définies), l'agent serait alerté.

Suivi et gestion en ligne des pièces

Une fois le dossier de Monsieur D. déclaré recevable (après vérification de la réception des pièces de la recevabilité), ce dernier reçoit un courriel envoyé automatiquement accusant réception de son dossier de demande(s) et sa recevabilité.
S'il manque des pièces nécessaires à l'évaluation, cela est précisé dans le mail, qui indique également le délai maximum de transmission des pièces manquantes.

Une relance peut être envoyée automatiquement un ou deux mois après la première demande de pièce complémentaire, si la MDPH n'a pas reçu tous les éléments nécessaires. Le délai pour fournir les pièces devra cependant reprendre la date initialement indiquée.

Rappel du cadre juridique sur la réclamation de document

11

- Le Code des relations des administrations avec les usagers pose l'obligation d'**indiquer une date butoir pour la réception des pièces demandées**. L'expérience montre que les personnes répondent peu aux relances. Par ailleurs, cette date butoir a des conséquences juridiques (Cf textes ci-dessous). **Il est donc préconisé de ne pas faire de relance après le courrier de demande de pièces.** Dans le cas où la MDPH décidait de faire une relance, la date butoir de la relance doit être la date indiquée lors de la première demande de pièces. La relance doit donc être adressée entre le courrier de demande et la date butoir.

- Article L114-5, créé par ORDONNANCE n°2015-1341 du 23 octobre 2015 :
  - Lorsqu'une demande adressée à l'administration est incomplète, celle-ci indique au demandeur les pièces et informations manquantes exigées par les textes législatifs et réglementaires en vigueur. Elle fixe un délai pour la réception de ces pièces et informations. (…)
  - Le délai mentionné au même article au terme duquel, à défaut de décision expresse, la demande est réputée rejetée est suspendu pendant le délai imparti pour produire les pièces et informations requises. Toutefois, la production de ces pièces et informations avant l'expiration du délai fixé met fin à cette suspension.
  - La liste des pièces et informations manquantes, le délai fixé pour leur production et la mention des dispositions prévues, selon les cas, au deuxième ou au troisième alinéa du présent article figurent dans l'accusé de réception prévu à l'article L. 112-3. Lorsque celui-ci a déjà été délivré, ces éléments sont communiqués par lettre au demandeur.

- Article L114-6, créé par ORDONNANCE n°2015-1341 du 23 octobre 2015 - art. :
  - Lorsqu'une demande adressée à une administration est affectée par un vice de forme ou de procédure faisant obstacle à son examen et que ce vice est susceptible d'être couvert dans les délais légaux, *l'administration invite l'auteur de la demande à la régulariser en lui indiquant le délai imparti pour cette régularisation*, les formalités ou les procédures à respecter ainsi que les dispositions légales et réglementaires qui les prévoient.
  - Les délais de recours ne sont pas opposables à l'auteur de la demande lorsque la réponse de l'administration ne comporte pas les indications mentionnées à l'alinéa précédent.

Bonnes pratiques

10 **La CNSA recommande les bonnes pratiques suivantes :**

Canaux de communication privilégiés

- Service web : Il sera demandé en amont (dès le premier contact avec l'usager) son/ ses canaux de communication privilégié(s) : mail et/ou papier.

Distinction des dominantes des dossiers

- Distinguer trois dominantes pour aiguiller les dossiers vers l'EP : emploi, vie quotidienne et scolarité

T Accueillir, communiquer
orienter et aider à la formulation du projet de vie, des attentes et besoins des personnes et médiation

1 Enregistrer et aiguiller les dossiers

2 **Evaluer, élaborer des réponses et des PPC**

3 Décider et notifier les décisions

4 Suivre les décisions

Évaluer, élaborer des réponses et des PPC

Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus

5 juillet 2016

Version pour concertation

Présentation générale du processus

T Accueillir, communiquer
orienter et aider à la formulation du projet de vie, des attentes et besoins des personnes et médiation

1 Enregistrer et aiguiller les dossiers
2 Evaluer, élaborer des réponses et des PPC
3 Décider et notifier les décisions
4 Suivre les décisions

1 Les enjeux du processus et les liens avec le référentiel de mission

Le processus « Evaluer » consiste à :

- Conduire des évaluations multidimensionnelles et pluridisciplinaires des situations adaptées à la situation de la personne en mobilisant les justes ressources (interne et externe) en fonction du niveau de complexité de la situation, -afin d'identifier ses besoins
- Elaborer les réponses aux besoins (globales et personnalisées) et préparer le PPC, le PPS et le PAG le cas échéant
- Utiliser les outils et référentiels existants au niveau national
- Associer la personne à l'évaluation de la situation et à l'élaboration des réponses et recueillir ses éventuelles observations sur le PPC ou le PPS
- Garantir la traçabilité des données recueillies et des modalités de recueil lors de l'évaluation de la situation, de l'identification des besoins et de l'élaboration des réponses
- Préparer la réunion de la CDAPH
- Contribuer à la connaissance des situations et des besoins des personnes handicapées

Il s'inscrit fortement dans le cadre de la mission 3 du *Référentiel de missions* validé en 2015 avec les MDPH, les associations et les représentants du ministère :

Mission 3 : Evaluation, élaboration des réponses et des PPC

- Garantir une instruction efficiente et contribuant à la préparation de l'évaluation
- Assurer la pluridisciplinarité et la mobilisation des expertises locales
- Garantir un service d'évaluation qualifié et compétent
- Associer la personne et/ou ses proches à l'évaluation et à l'élaboration des réponses
- Conduire les évaluations dans des délais raisonnés et adaptés à la situation de la personne
- Produire des préconisations globales et personnalisées
- Garantir la traçabilité du raisonnement d'évaluation et d'élaboration des réponses permettant d'argumenter les propositions

5 Les acteurs du processus cible

Les acteurs du processus cible :

- Les membres de l'équipe pluridisciplinaire (agents de la MDPH ou professionnels extérieurs) ;
- Les agents instructeurs de la MDPH ;
- Les professionnels extérieurs, partenaires de la MDPH ;
- Dans le cas d'un PAG, les membres du groupe opérationnel de synthèse (GOS)
- Les personnes handicapées (ou leurs représentants).

T – Accueillir, communiquer orienter et aider à la formulation du projet de vie, des attentes et besoins des personnes et médiation

1 Enregistrer et aiguiller les dossiers | 2 Evaluer, élaborer des réponses et des PPC | 3 Décider et notifier les décisions | 4 Suivre les décisions

Présentation du processus cible

2 **Le processus « Evaluer »** débute lorsque le dossier de demande(s) est prêt pour évaluation. Après l'étape d'aiguillage, le dossier est orienté vers l'EP pertinente.

3 **Les principes de travail pour ce processus cible sont :**

- Mettre en place **plusieurs niveaux d'évaluation** qui s'enchainent selon la cohérence, la qualité, la disponibilité, la pertinence des données transmises, la difficulté à évaluer les situations et/ou à identifier les besoins et à élaborer les réponses . Toute demande passe par un niveau 1 avec la possibilité de faire un circuit court vers la CDAPH

Dans le cas d'une demande de sortie d'ESMS à l'initiative de l'ESMS en cas de risque de rupture de parcours, mettre en place une évaluation de niveau 3, ce qui permet de réunir les acteurs concernés par la situation et d'envisager collégialement les réponses à la difficulté

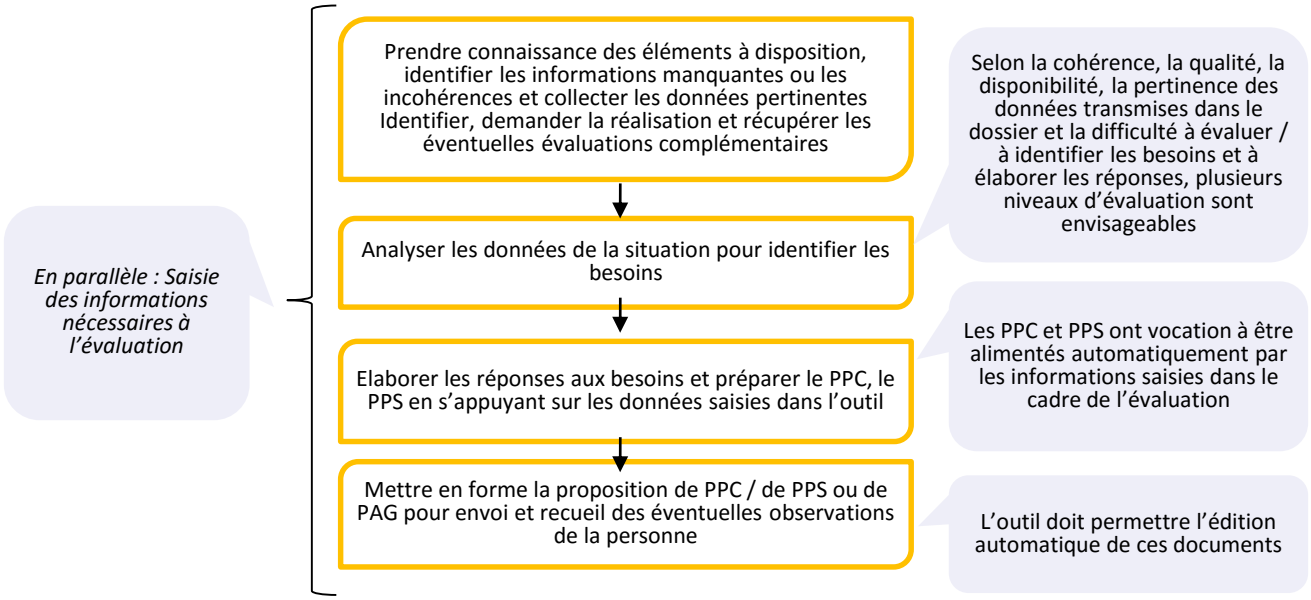
- **Permettre la proposition de demande de droits et de prestations complémentaires, lorsque l'analyse du formulaire le justifie**
- **S'assurer qu'un dialogue a pu ou doit être engagé** en amont ou pendant l'évaluation **avec la personne ou ses proches** et que les éléments recueillis (notamment via le formulaire, mais aussi à partir d'autres documents) correspondent aux attentes et aux besoins de la personne.

4 **Les objectifs du processus cible sont de faciliter le travail de l'équipe pluridisciplinaire en :**

- **Normalisant les échanges avec les partenaires** dans le cadre de l'évaluation (démarche GEVA-compatible supportée par un format interopérable)
- **Versant automatiquement** dans le SI MDPH des éléments d'évaluation de Potentiel emploi, GEVA Sco, etc. (sous réserve d'évolution des services partenaires)
- Accédant aux informations contenues dans l'outil de suivi des orientations dans le cas d'un renouvellement d'orientation
- **Harmonisant la structuration du PPC**
- **Générant automatiquement le PPC** (dont PPS et PAG)
- **En permettant la visualisation de l'offre en ESMS par les EP** (accès au répertoire et aux plateaux techniques)
- **Facilitant l'organisation logistique des EP** (prise et gestion des RDV, des VAD, invitation des partenaires, suivi du dossier, gestion des ordres du jour d'EP, envoi de courriers/mails de demande de pièces complémentaires, système d'alerte…)
- **Recueillant et conservant** les éléments clé de l'évaluation qui ont conduit à la proposition (ex: les motivations et les préconisations de l'EP) ce qui implique de :
  - Préciser au cours du processus d'évaluation les éléments issus de l'analyse de l'équipe pluridisciplinaire : l'outil de soutien à l'évaluation propose une approche graduée en fonction du niveau de complexité des situations (dépliabilité du GEVA). Il se base sur les nomenclatures GEVA pour la description de la situation et sur Serafin PH pour la formalisation des besoins.
  - Décrire des propositions de réponse en termes de prestations notamment sur la base de la nomenclature Serafin PH
  - Identifier des droits et des prestations règlementaires, décrites par les Codes (CASF, Education, Travail, Sécurité sociale…)
  - Identifier des réponses cible et alternatives, dans le cadre d'une proposition d'orientation en ESMS,
  - Indiquer les temporalités, les modalités, etc.
  - Produire une fiche de présentation à la CDAPH conforme à un format préconisé au niveau national, utile pour les recours et les ESMS (droits en cours, PPC, éléments de l'outil de soutien à l'évaluation, …)

6 Un processus central de l'activité des MDPH

Schématisation simplifiée du processus



7 Une évolution majeure du processus cible : l'outillage du processus « évaluer »

Evaluer est le cœur de métier des MDPH. Le tronc commun métier cible des MDPH doit permettre de garantir une évaluation de qualité, d'associer la personne et/ou ses proches et de produire des préconisations globales et personnalisées. Par exemple, il s'agit de :

- Rendre possible la traçabilité de l'évaluation, des motivations et des préconisations de l'EP
- Mettre en place une évaluation à plusieurs niveaux selon la cohérence, la qualité, la disponibilité, la pertinence des données transmises, la difficulté à évaluer / à identifier les besoins et à élaborer les réponses
- Normaliser les échanges avec les partenaires (démarche GEVA – compatible)
- Garantir l'ergonomie de la saisie des informations pertinentes pour les équipes d'évaluation

T Accueillir, communiquer
orienter et aider à la formulation du projet de vie, des attentes et besoins des personnes et médiation

1 Enregistrer et aiguiller les dossiers

2 Evaluer, élaborer des réponses et des PPC

3 Décider et notifier les décisions

4 Suivre les décisions

8 Un processus appuyé sur un outil de soutien, la normalisation des échanges avec les partenaires et des fonctionnalités du SI

De nouveaux services pour la personne et pour les équipes MDPH

Cette partie présente les fonctionnalités qui devront être mises en place à termes.

Outil de soutien à l'évaluation	Saisie obligatoire au cours de l'évaluation de certains items par les EP avec la possibilité d'approfondir les informations renseignées pour les situations qui le nécessitent (dépliabilité)
Normalisation des échanges avec les partenaires	Format interopérable (GEVA compatible) permettant que les éléments d'évaluation soient versés par les partenaires dans le SI MDPH
Vision de l'offre	Possibilité de visualiser l'offre en ESMS par les EP (répertoire et plateaux techniques) à terme avec le ROR
Fonctionnalités améliorées d'aide à la logistique	Outillage des EP pour faciliter l'organisation logistique (prise et gestion des RDV, des VAD, envoi de courriers / mails, système d'alerte et de rappel…)

9 Un outil de soutien à l'évaluation, porte d'entrée du GEVA

Constatant que le GEVA est utilisé de manière partielle par les MDPH, que les systèmes d'information ne contiennent pas ou peu d'informations utilisables sur les évaluations et qu'il n'y a que peu de traçabilité des évaluations, la CNSA développe, dans le cadre de l'expérimentation Impact, un outil de soutien à l'évaluation.

Cet outil permet le recueil des données pertinentes minimales nécessaires à la description d'une situation en incluant les besoins. Il utilise 21 données réparties en 4 groupes : éléments environnementaux, éléments scolaires ou professionnels, éléments personnels, évolution et besoins. L'outil est basé sur les nomenclatures GEVA, Serafin PH, SipaPH et PPS. En fonction des besoins des évaluateurs, ceux-ci pourront accéder au volet du GEVA correspondant à l'un des 4 groupes de données saisies afin de préciser la description de la situation et l'identification des besoins.

Cet outil doit permettre de produire la fiche de synthèse de l'évaluation pour la CDAPH. La fiche de synthèse pourrait également être présentée au tribunal, et/ou transmise aux ESMS pour les situations qui le nécessitent.

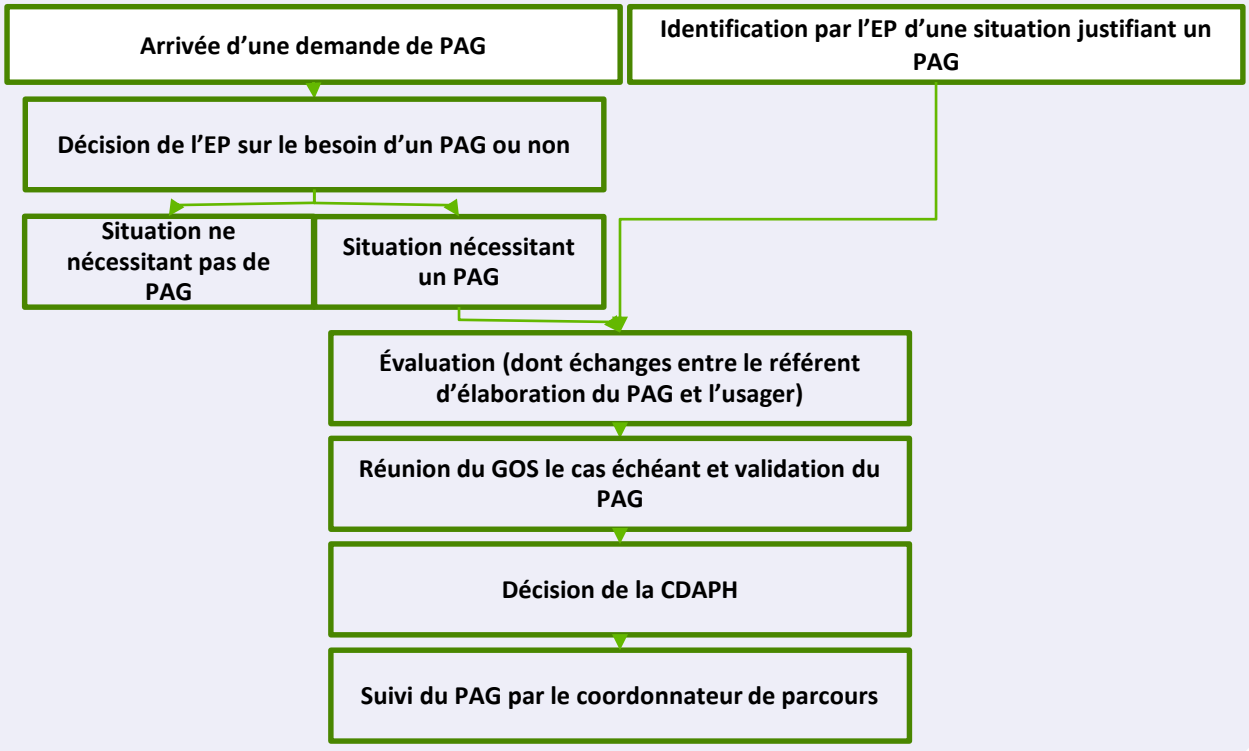
10 Réponse accompagnée : la mise en place d'un engagement contractuel des acteurs de la prise en charge

L'article 89 de la loi Santé du 26 janvier 2016 met en place le Plan d'accompagnement global (PAG). Le processus permettant d'aboutir à un PAG s'insère dans les différents processus cœur de métier des MDPH.

Dans le cadre du processus « Evaluer, élaborer des réponses et des PPC », ceci implique, en plus de la conduite de l'évaluation :

- De rédiger le PAG, élément du PPC, qui est un document contractuel, d'engagement des différents acteurs concernés par une situation
  - En identifiant le référent d'élaboration du PAG et en désignant un coordonnateur de parcours,
  - En prenant des contacts avec la personne, son/ses représentant(s) légal/aux, et éventuellement son entourage,
  - En décrivant les prestations au sens de SérafinPH et les organismes responsables de leur mise en œuvre, en lien avec les besoins de la personne,
  - En organisant les réunions du groupe opérationnel de synthèse (GOS), en cas de besoin.

Procédure « Plan d'accompagnement global »



T Accueillir, communiquer
orienter et aider à la formulation du projet de vie, des attentes et besoins des personnes et médiation

1 Enregistrer et aiguiller les dossiers

2 Evaluer, élaborer des réponses et des PPC

3 Décider et notifier les décisions

4 Suivre les décisions

Évaluer, élaborer des réponses et des PPC

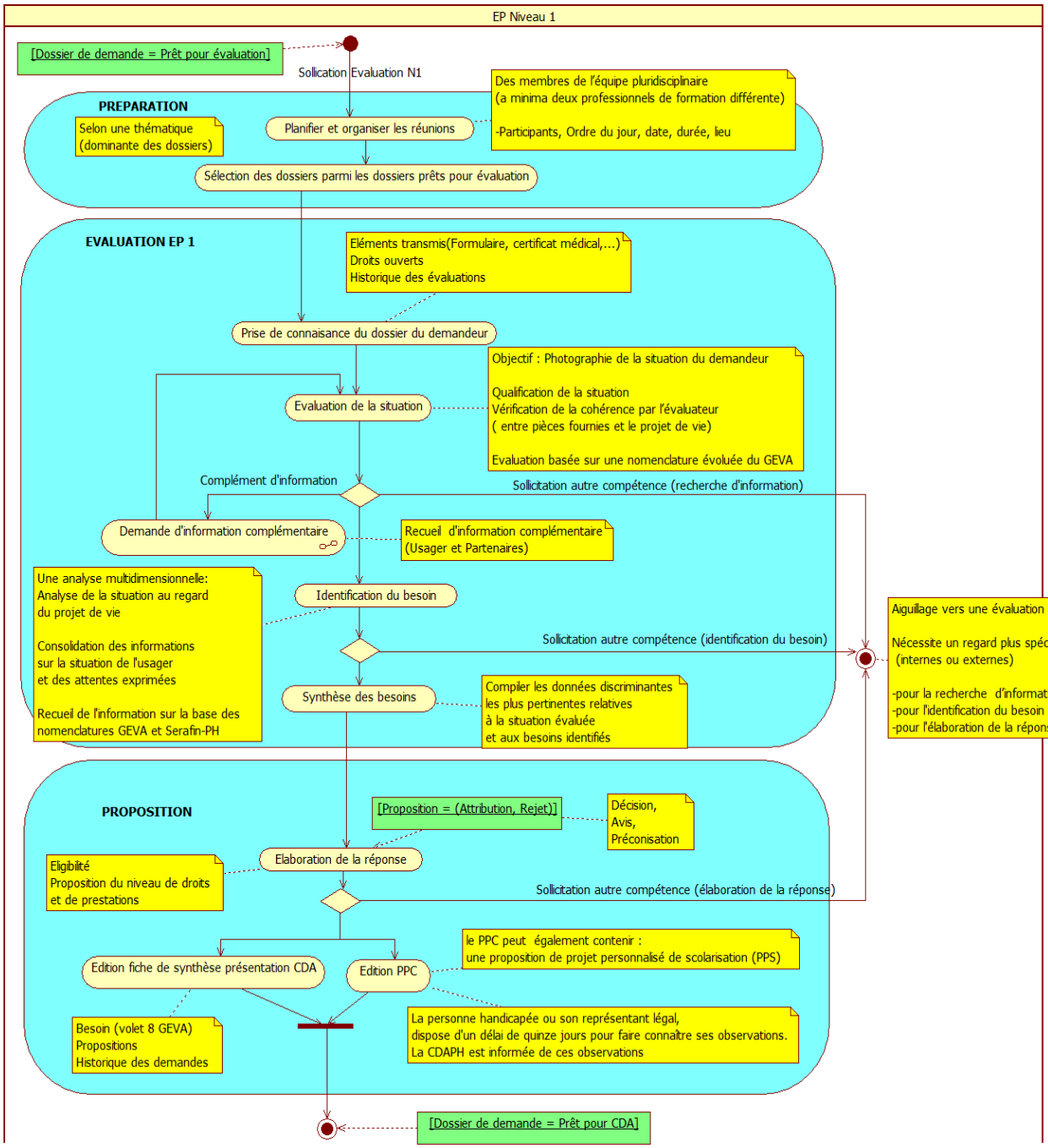
Fiche de niveau 3 : Détail des processus et bonnes pratiques préconisées

5 juillet 2016

T — Accueillir, communiquer
orienter et aider à la formulation du projet de vie, des attentes et besoins des personnes et médiation

1 Enregistrer et aiguiller les dossiers | 2 Evaluer, élaborer des réponses et des PPC | 3 Décider et notifier les décisions | 4 Suivre les décisions

Modélisation du processus

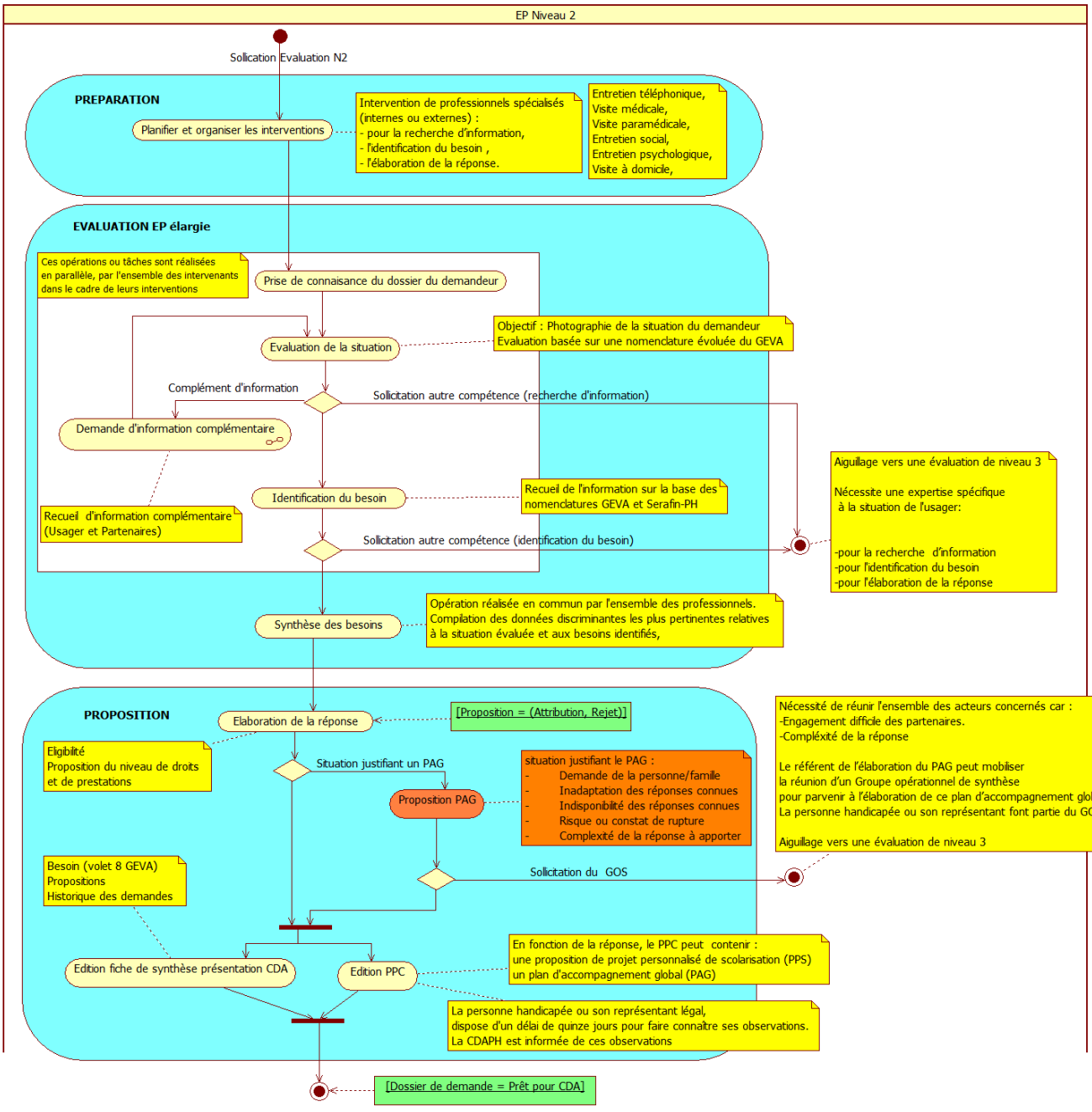


Détail des processus et bonnes pratiques préconisées

T Accueillir, communiquer
orienter et aider à la formulation du projet de vie, des attentes et besoins des personnes et médiation

1 Enregistrer et aiguiller les dossiers
2 **Evaluer, élaborer des réponses et des PPC**
3 Décider et notifier les décisions
4 Suivre les décisions

Modélisation du processus

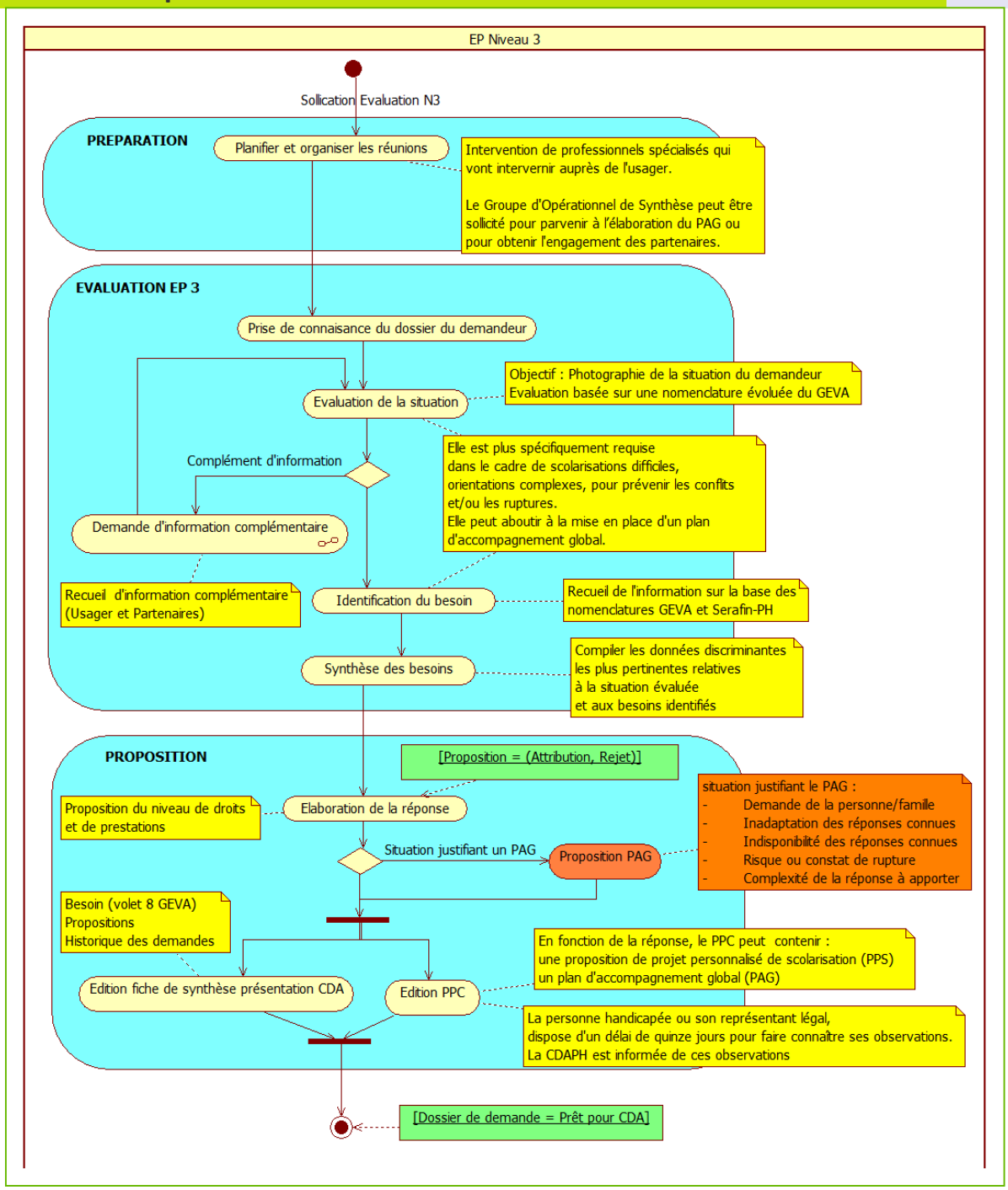


Détail des processus et bonnes pratiques préconisées

T Accueillir, communiquer
orienter et aider à la formulation du projet de vie, des attentes et besoins des personnes et médiation

1 Enregistrer et aiguiller les dossiers
2 Evaluer, élaborer des réponses et des PPC
3 Décider et notifier les décisions
4 Suivre les décisions

Modélisation du processus



T Accueillir, communiquer
orienter et aider à la formulation du projet de vie, des attentes et besoins des personnes et médiation

1 Enregistrer et aiguiller les dossiers

2 Evaluer, élaborer des réponses et des PPC

3 Décider et notifier les décisions

4 Suivre les décisions

Décider et notifier les décisions

Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus

5 juillet 2016

Version pour concertation

T – Accueillir, communiquer orienter et aider à la formulation du projet de vie, des attentes et besoins des personnes et médiation

1 Enregistrer et aiguiller les dossiers | 2 Evaluer, élaborer des réponses et des PPC | 3 Décider et notifier les décisions | 4 Suivre les décisions

1 Les enjeux du processus et les liens avec le référentiel de mission

Le processus « Décider et notifier les décisions » consiste à :

- Organiser le passage du dossier en CDAPH (organisation des réunions, invitation des membres de la CDAPH et/ou des usagers, production des ordres du jours, animation, etc.)
- Gérer les décisions de la CDAPH (génération du procès-verbal, prendre en compte des décisions dans la mise à jour des dossiers, etc.)
- Editer les notifications et documents associés à l'individu
- Transmettre les décisions à destination des partenaires et lancer les flux nécessaires à la prise en compte des décisions .

Il s'inscrit fortement dans le cadre de la mission 4 du *Référentiel de missions* validé en 2015 avec les MDPH, les associations et les représentants du ministère :

Mission 4: Gestion du fonctionnement de la CDAPH et des décisions

- Garantir le fonctionnement et l'organisation d'une CDAPH de qualité
- Produire une décision adaptée, motivée et compréhensible
- Produire des décisions dans les délais légaux
- Mettre en œuvre les conditions facilitant l'expression de l'usager
- Garantir une aide à la compréhension de la décision si nécessaire

2 Présentation du processus cible

Le processus « Décider et notifier les décisions » est déclenché par le passage du statut du dossier à « prêt pour CDAPH ». Le processus est conclu une fois la/les notification(s) envoyée(s) à l'usager et aux différents partenaires concernés.

Les usagers sont informés de l'évolution de leur dossier et du contenu de la décision par le télé-service.

Les objectifs du processus cible :

- **Faciliter l'organisation et les sorties de la CDAPH** par l'automatisation de la production des ordres du jour, l'harmonisation de la fiche de présentation du dossier, la production du procès-verbal et l'enregistrement et la gestion des décisions (y compris les sursis).
- **Diminuer la charge des recours** en travaillant sur des liens plus directs avec les usagers pendant la période d'évaluation et grâce à des notifications plus compréhensibles.
- **Faciliter les échanges d'informations**, grâce à la généralisation de l'utilisation du NIR et grâce à l'harmonisation des nomenclatures permettant une généralisation des interfaces
- **Identifier les orientations cibles et alternatives**
- **Intégrer le dispositif national d'édition des cartes**
- **Mettre à disposition de l'usager des informations et des documents relatifs à son dossier grâce au télé-service**

T Accueillir, communiquer
orienter et aider à la formulation du projet de vie, des attentes et besoins des personnes et médiation

1 Enregistrer et aiguiller les dossiers

2 Evaluer, élaborer des réponses et des PPC

3 Décider et notifier les décisions

4 Suivre les décisions

3 Les acteurs clés du processus

- Les personnes handicapées (ou leurs représentants) ;
- Les instructeurs ou les évaluateurs de la MDPH ;
- Les membres de la CDAPH ;
- Les partenaires financeurs (Conseil départemental, Caf, etc.), les autres partenaires (Education Nationale, Service Public de l'Emploi établissements et services médico-sociaux, autres services départementaux, etc.)

4 Une évolution majeure du processus cible : l'outillage des MDPH sur les notifications

Les notifications prennent des formes variables d'une MDPH à l'autre. Or, il s'agit d'un document administratif opposable qui s'appuie sur une réglementation nationale. Les nomenclatures utilisées seront harmonisées. Des propositions d'étayage juridique seront posées. Des propositions de rédaction en FALC seront travaillées. Une proposition d'harmonisation de la forme du document pourrait être travaillée.

Les notifications transmises aux partenaires sont construites de manière à délivrer les informations utiles et nécessaires pour l'exercice de leurs missions dans le respect de l'article *Art. R. 146-42.*

5 Un processus cible soutenu par la fluidification des échanges

Après passage en CDAPH, deux types de flux partent des MDPH : envoi des/de la notification(s) et des informations destinées aux personnes handicapées, et transmission des notifications aux partenaires.

La mise à disposition par le télé-service usager et la transmission dématérialisée aux partenaires permettent de rendre plus efficace la connaissance des décisions par l'ensemble des acteurs qu'elle implique.

La mise à disposition des éléments pour les partenaires doit être sécurisée. Le dépôt sur une plateforme sécurisée peut être adapté.

Partenaires	Usagers
Mise à disposition des informations de la décision (ex: fichier normalisé, envoi courrier, etc.)	Mise à disposition (ex: plateforme sécurisée, téléservice ou envoi courrier, etc.)

Les échanges doivent se faire sous un format interopérable, via une plateforme par exemple.

6 Les éléments à mettre à disposition des partenaires

- En application de l'article R. 146-42 du CASF, « sont destinataires des informations strictement nécessaires à l'exercice de leur mission et dans la limite de leurs attribution, les personnels des administrations et organismes intervenant dans la gestion de la prise en charge du handicap mentionnés ci-après, désignés et habilités par l'autorité responsables de ces administrations et organismes. »

Partenaires	Droits ou prestations concernés	Éléments à transmettre
Établissements et services médico-sociaux désignés ou appartenant à la catégorie désignée *(suivi des orientations)*	- Orientation vers un ESMS Enfant - Orientation concernant la scolarité (ULIS, UE) - Formation ou insertion professionnelle (ESAT) - Orientation vers un ESMS Adulte	- Eléments de la notification ** - Eléments de synthèse nécessaires à la connaissance des besoins
Organismes d'assurance maladie (selon demande locale)	- Orientation vers un ESMS Enfant - Orientation vers un ESMS Adulte	- Eléments de la notification*
Caisse des Allocations Familiales (Caf)	- AAH - CPR - AVPF - AEEH et ses compléments - CMI mention invalidité - Orientations enfants et adultes	• Eléments de la notification ***
Conseil Départemental	- ACTP - ACFP - PCH - CMI	- Eléments de la notification* - Eléments de l'individu (*voir Nomenclature_Individu)* en fonction des accords locaux - RIB (optionnel) - Avis d'imposition (optionnel) - Devis pour la PCH (optionnel)

** Voir le tableau « Editions » des éléments de la notification pour ces droits et prestations*
*** Flux décrit en annexe « Tableau de description des éléments à envoyer aux ESMS »*
**** Flux décrit en annexe « Echange_CAF – flux vhde - mdph »*

6 Les éléments à mettre à disposition des partenaires

Partenaires	Droits ou prestations concernés	Éléments à transmettre
Éducation nationale	- Orientation concernant la scolarité	- Eléments de la notification* - Eléments de l'individu (*voir Nomenclature_Individu)* en fonction des accords locaux - PPS décidé
Service public de l'emploi	- RQTH - Formation ou insertion professionnelle (milieu ordinaire, ESAT, CRP)	- Eléments de la notification* - Eléments de l'individu (*voir Nomenclature_Individu)* - Eléments relatifs aux limitations d'activités et potentialités des demandes d'emploi (via : fiche capacités et limitations d'activités au travail) - Bilan potentiel emploi sous réserve de l'accord de la personne (optionnel)
Imprimerie nationale	- CMI	*Flux décrit dans le document « Pré-requis techniques : flux de demandes de production de cartes CMI des MDPH vers Imprimerie Nationale », Imprimerie Nationale, avril 2016*

** Voir le tableau « Editions » des éléments de la notification pour ces droits et prestations*

T Accueillir, communiquer
orienter et aider à la formulation du projet de vie, des attentes et besoins des personnes et médiation

1 Enregistrer et aiguiller les dossiers

2 Evaluer, élaborer des réponses et des PPC

3 Décider et notifier les décisions

4 Suivre les décisions

Décider et notifier les décisions

Fiche de niveau 3 : Présentation détaillée du processus

5 juillet 2016

T – Accueillir, communiquer orienter et aider à la formulation du projet de vie, des attentes et besoins des personnes et médiation

1 Enregistrer et aiguiller les dossiers | 2 Evaluer, élaborer des réponses et des PPC | 3 Décider et notifier les décisions | 4 Suivre les décisions

6 Vue macro du processus

Préparation

Organisation des commissions

Dont :
- Organisation logistique des commissions (planning des commissions, envoi d'un mail ou courrier de rappel aux membres, etc)

Production Ordre du jour

Dont :
- Ajout d'un dossier complémentaire dans la liste des dossiers

Réunion de la CDAPH

Animation de l'instance

Dont :
- Prise de notes en vue d'établir une traçabilité des décisions

Dont :
- Procès verbal (= odj annoté et signé du/de la président(e)

Sortie de CDAPH

Enregistrement des décisions

Dont :
- Prise en compte des décisions de la CDAPH **:** saisie des modifications apportées par la CDA, validation des propositions, **demande** d'éléments complémentaires en cas de sursis.

Décrit ci-après

Notification

Notification usager / représentant légal

Notification partenaires

T

Accueillir, communiquer
orienter et aider à la formulation du projet de vie, des attentes et besoins des personnes et médiation

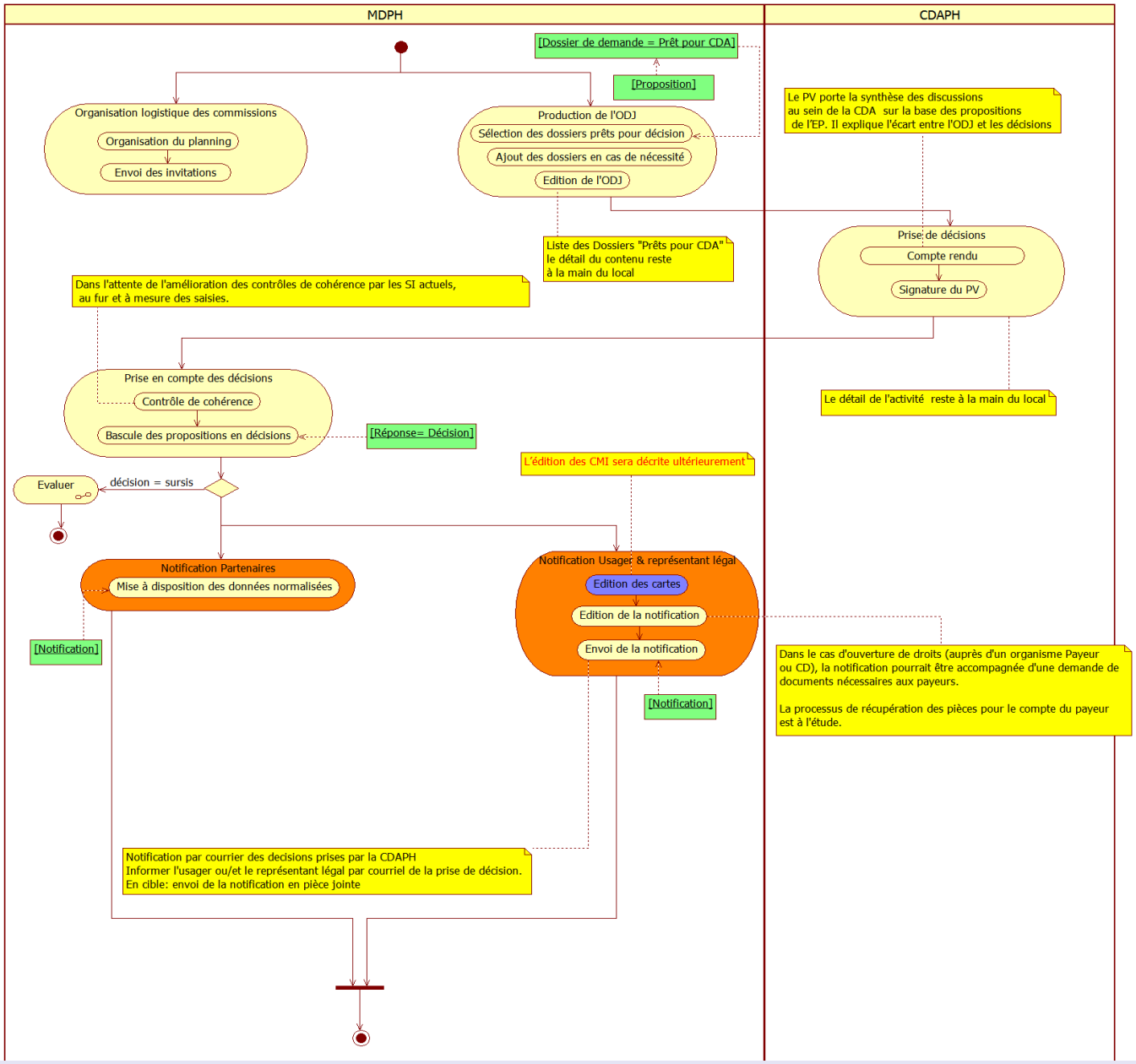
1 Enregistrer et aiguiller les dossiers

2 Evaluer, élaborer des réponses et des PPC

3 Décider et notifier les décisions

4 Suivre les décisions

Modélisation du processus



GED : les informations non saisies dans l'applicatif métier seront versées dans la GED à des étapes clé (à définir ultérieurement)
Mise à jour du dossier en ligne de l'usager: le dossier en ligne est mis à jour automatiquement, au fil de l'eau. Il devra être synchronisé avec l'outil métier à une fréquence quotidienne

T

Accueillir, communiquer
orienter et aider à la formulation du projet de vie, des attentes et besoins des personnes et médiation

1 Enregistrer et aiguiller les dossiers

2 Evaluer, élaborer des réponses et des PPC

3 Décider et notifier les décisions

4 Suivre les décisions

6

Bonnes pratiques

La CNSA recommande les bonnes pratiques suivantes :

1

Rédaction en FALC

- La rédaction en Français facile à Lire et à Comprendre des documents transmis aux personnes est une bonne pratique à développer pour faciliter la communication et l'appropriation par tous des informations transmises, en particulier les notifications. Un premier travail est en cours à ce sujet à la CNSA.

T Accueillir, communiquer
orienter et aider à la formulation du projet de vie, des attentes et besoins des personnes et médiation

1 Enregistrer et aiguiller les dossiers

2 Evaluer, élaborer des réponses et des PPC

3 Décider et notifier les décisions

4 Suivre les décisions

Processus Suivre les décisions

Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus

5 juillet 2016

Cette fiche s'appuie sur les recommandations mentionnées dans les études suivantes :

- **CNSA, 2016, Projet « SI Suivi des orientations »** ***Cadre fonctionnel de référence***

Version pour concertation

T — Accueillir, communiquer orienter et aider à la formulation du projet de vie, des attentes et besoins des personnes et médiation

1 Enregistrer et aiguiller les dossiers | 2 Evaluer, élaborer des réponses et des PPC | 3 Décider et notifier les décisions | 4 Suivre les décisions

Les enjeux du processus et les liens avec le référentiel de missions

1 Conformément à la loi de 2005, les MDPH ont une mission d'accompagnement à la mise en œuvre des décisions mais n'ont pas de responsabilité directe dans leur application. Plusieurs textes fondent et explicitent la mission des MDPH :

- L'article L. 146-3 du CASF prescrit aux MDPH de recueillir et transmettre « les données relatives aux suites réservées aux orientations prononcées par la CDAPH, notamment auprès des établissements et services susceptibles d'accueillir ou d'accompagner les personnes concernées »
- L'article R-146-38 du CASF précise que le traitement automatisé doit permettre « le suivi de la mise en œuvre de ces décisions et des suites réservées aux orientations par les établissements ou services médico-sociaux » ;
- L'article 89 de la loi Santé n° 2016-41 du 26 janvier 2016 renforce les missions des MDPH dans le suivi des décisions et dans la prévention des ruptures de parcours. Elle instaure le plan d'accompagnement global (PAG).

2 **Les deux enjeux du processus sont donc de :**

- Faciliter l'entrée en établissement ou la mise en place de suivi adapté pour les personnes handicapées
- Éclairer la prise de décision des gestionnaires des places en offrant une vision précise des besoins couverts et non couverts
- Contribuer à la connaissance des besoins couverts et non couverts et de l'effectivité de la mise en œuvre des décisions des MDPH

3 **Le processus « Suivre les décisions » consiste à :**

- Suivre l'effectivité des décisions de la CDAPH (dont l'effectivité de la mise en place du PAG),
- Pour les situations les plus complexes, examiner avec les personnes, leurs familles et les partenaires impliqués les solutions possibles (et éventuellement proposer un PAG), afin d'éviter les ruptures de parcours ou les retards d'effectivité importants
- Permettre d'alerter de l'arrivée à échéance des droits (usager, partenaires et MDPH)
- Transmettre aux gestionnaires (ARS, Conseils départementaux) les besoins couverts et non-couverts
- Recueillir et transmettre les informations sur le suivi des décisions d'orientations à la CNSA pour une consolidation nationale (L. 146 – 3)

4 **Ce processus est fortement lié au projet de SI de suivi des orientations en ESMS dont le cadrage est en cours à la CNSA.**

Il s'inscrit dans le cadre de la mission 6 et permet de mettre en œuvre la mission 7 du *Référentiel de missions* validé en 2015 avec les MDPH, les associations et les représentants du ministère :

Mission 6: Accompagnement à la mise en œuvre des décisions de la CDAPH et leur suivi	▪ Faciliter la mise en œuvre des décisions ▪ S'organiser pour être informé et être réactif aux évolutions des situations et prévenir les situations d'urgence
Mission 7: Management, pilotage et animation territoriale	▪ Participer à la connaissance des publics handicapés et à l'adéquation de l'offre aux besoins à l'échelle du territoire.

Présentation du processus cible

5 **Le processus « Suivre les décisions » est déclenché** à la suite de l'envoi de la notification de la décision à l'usager et éventuellement aux partenaires. Le processus prend fin à l'issue de la durée du droit ouvert, si ce droit n'est pas renouvelé.

Dans un premier temps, ce processus se limite prioritairement à suivre les orientations en établissements et services médico-sociaux .
Il est le fondement du pilotage du suivi des orientations en ESMS et d'une meilleure connaissance des publics et de l'offre.

6 **Les objectifs du processus cible :**

- **Apporter aux personnes handicapées et à leur entourage l'aide nécessaire à la mise en œuvre des décisions d'orientation prises par la CDAPH**
- **S'assurer de l'effectivité des décisions d'orientation de la CDAPH** (cible et/ou alternatives), c'est-à-dire :
  - **Recueillir les données sur les démarches vis-à-vis des établissements et services faites par l'usager** et l'accompagner dans celles-ci si besoin.
  - **Identifier rapidement les alertes** en cas d'absence de prise de contact entre l'usager et une structure ou de difficultés pour la mise en œuvre de l'orientation (ex: refus d'admission de la part de l'ESMS ou une personne sans solution ou n'ayant pas pris contact avec l'ESMS à l'issue d'un délai défini localement).
- **Mettre à la disposition des partenaires les informations nécessaires à l'accompagnement des personnes**.
- **Mettre en place un suivi pluridisciplinaire et pluripartenarial pour les situations complexes,** en lien avec le coordonnateur de parcours dans le cas de l'existence d'un PAG
- **Faciliter le renouvellement et éviter les ruptures de droit ou de prise en charge** grâce à un mécanisme d'alerte en amont de l'échéance des droits.
- **Permettre un suivi fin des orientations** (personnes en établissement et personnes en attente)
- **Participer** au repérage des besoins **et alimenter le pilotage de l'offre.**

7 Le suivi des décisions, pour être efficace, nécessite la mise en place d'une animation forte du réseau de partenaires facilitant l'interconnaissance et la circulation de l'information. L'appui des financeurs dans cette démarche est un élément déterminant.

8 **Les acteurs du processus cible :**

- Les agents de la MDPH ;
- Les usagers et / ou leur représentants
- Les établissements et services médico-sociaux
- Les associations gestionnaires d'ESMS
- Les ARS et les Conseils Départementaux
- La Caf et la CPAM

T Accueillir, communiquer
orienter et aider à la formulation du projet de vie, des attentes et besoins des personnes et médiation

1 Enregistrer et aiguiller les dossiers | 2 Evaluer, élaborer des réponses et des PPC | 3 Décider et notifier les décisions | 4 Suivre les décisions

Une évolution majeure du processus cible : la mise en place d'un outil de suivi des orientations

9 La nécessité d'un outil de suivi des orientations est un constat partagé dans de nombreux rapports (tels que le rapport Vachey-Jeanney ou le rapport Piveteau). La CNSA a engagé plusieurs études préparatoires à la mise en place d'un outil de suivi des orientations, qui ont débouché sur un cadre fonctionnel de référence. Plusieurs MDPH sont d'ores et déjà dotées d'outils de suivi des orientations.

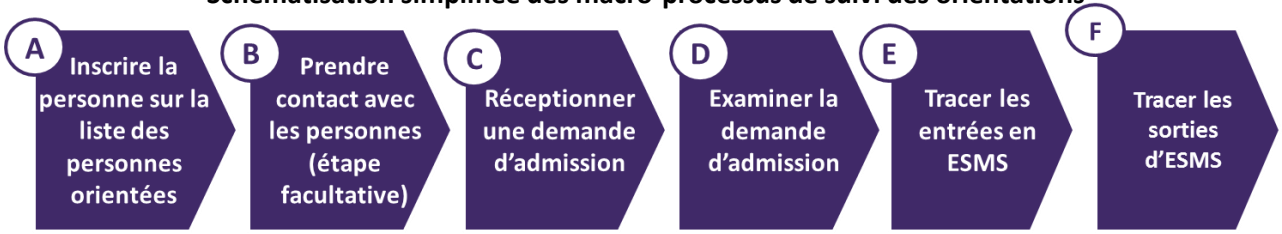
L'outil de suivi des orientations devra être alimenté automatiquement par le système d'information des MDPH (informations relatives à la personne et décision d'orientation). Il sera ensuite renseigné par les établissements et services médico-sociaux au fil de l'eau (prise de contact, analyse du dossier, entrée / sortie…). Il devra permettre aux MDPH de récupérer les information concernant le suivi de leurs décisions. A terme, il intégrera le Répertoire Opérationnel des Ressources (ROR), qui décrira l'offre médico-sociale et les plateaux techniques des ESMS. L'outil sera également accessible aux personnes pour leur permettre de suivre l'évolution de leur demande auprès des ESMS.

10 **Les enjeux du projet d'informatisation du suivi des orientations sont :**

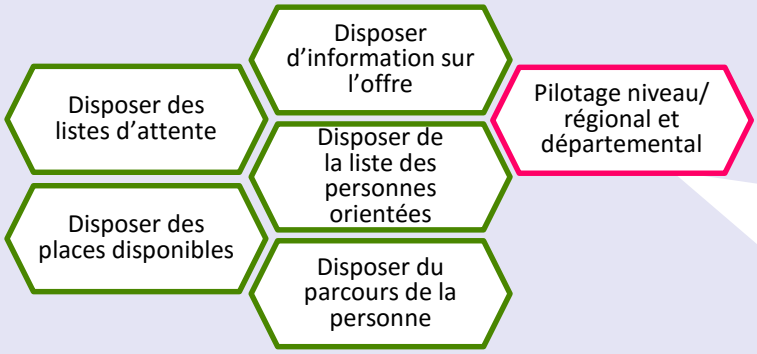
- De suivre l'effectivité des décisions de la CDAPH et de prévenir les situations de rupture
- De permettre à la personne de suivre l'avancement de la mise en œuvre de sa décision d'orientation
- De faciliter et de suivre le parcours des personnes handicapées
- De piloter l'offre disponible et nécessaire (pour les Conseils départementaux et les ARS)
- De favoriser l'équité de traitement des demandes des personnes handicapées sur l'ensemble du territoire français en permettant à terme un accès à l'ensemble de l'offre nationale pour les équipes pluridisciplinaires (en lien avec le processus 2)

11 Un processus cible soutenu par le projet de SI de suivi des orientations

Schématisation simplifiée des macro-processus de suivi des orientations



De nouveaux services pour la personne et pour les équipes MDPH



Le SI de suivi des orientations doit permettre à la MDPH de savoir précisément quelles sont les personnes orientées (par elle), quel est leur parcours et quel est le statut de la personne pour chacune de ses décisions dans la liste des personnes orientées et dans la liste d'attente de chaque ESMS.

Gérer le fonds de compensation

Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus

5 juillet 2016

Version pour concertation

Niveau 2

Présentation générale du processus

SI MDPH — Le système d'information commun des MDPH — TRONC COMMUN

CNSA — Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie

5 **Gérer le Fonds de compensation**

1 Les enjeux du processus et les liens avec le référentiel de mission

Le processus « Gérer le Fonds de compensation » s'applique à l'aide financière créée par l'article L. 146-5 du CASF. Cette aide financière est instruite et suivie par la MDPH et est décidée par des comités de gestion locaux. Du fait de la forte disparité des règlements intérieurs locaux, ce processus est peu décrit dans le cadre du Tronc commun.

Un décret d'application sur le reste à charge doit être publié prochainement.

Les missions couvertes par le processus sont :

- L'élaboration du dossier de demande de financement
- L'instruction et l'évaluation des demandes
- La préparation des plans de financement
- La préparation et l'organisation des comités de gestion
- La notification des décisions
- Le contrôle d'effectivité et la liquidation
- Le suivi comptable des participations des partenaires, s'il y a lieu

Le processus « Gérer le Fonds de compensation » s'inscrit dans le cadre du plusieurs missions du *Référentiel de missions* validé en 2015 avec les MDPH, les associations et les représentants du ministère, et notamment :

Mission 1: Information, communication et sensibilisation au handicap	▪ Diffuser de façon efficace et rendre accessible à tous des éléments d'information en direction des personnes handicapées et leurs familles

Présentation du processus cible

2 **Le processus « Gérer le fonds de compensation »** est déclenché par le dépôt d'un dossier de demande de financement par l'usager, généralement lors d'un droit ouvert à la PCH ou à l'APA.

3 **Les objectifs du processus cible :**

- Permettre de réaliser une évaluation des besoins de la personne pour faire face aux frais de compensation restant à sa charge, après déduction des aides, en s'appuyant éventuellement sur les évaluations liées aux droits ouverts (PCH, APA)
- Instruire le dossier de demande de financement et demander les pièces nécessaires à l'instruction
- Eventuellement, orienter la personne dans la recherche ou rechercher des financements complémentaires (hors financements apportés par les membres du comité de gestion)
- Préparer et gérer la proposition du plan de financement
- Préparer et organiser le comité de gestion du Fonds de compensation
- Editer et notifier à l'usager la décision du comité de gestion
- Engager les dépenses
- Liquider le cas échéant l'aide financière accordée, selon le fonctionnement du fonds de compensation (règlement intérieur)
- Réaliser un contrôle sur pièce des aides accordées le cas échéant en fonction du règlement local (paiement sur facture ou avance de paiement/tiers payant)
- Réaliser un suivi comptable du fonds de compensation et des paiements
- Conserver et archiver les pièces justificatives du paiement (factures, demande de fonds de compensation, décision d'attribution) lorsque la MDPH a effectué la liquidation

Par convention, la MDPH peut confier le secrétariat et la gestion financière du fonds de compensation à d'autres partenaires institutionnels.

Présentation générale du processus

5 Gérer le Fonds de compensation

4 Présentation du processus cible

Les acteurs du processus cible :

- Les personnes (ou leurs représentants)
- L'équipe d'évaluation de la MDPH
- L'agent ou les agents de la MDPH en charge du fonds de compensation
- Les membres du comité de gestion

5 Vue macro du processus

Instruction de la demande

Saisie possible du dossier de demande de financement

Analyse de la demande

Dont :
- Demande de pièces complémentaires
- Prise de connaissance des informations sur le budget et les ressources des personnes
- Ré-utilisation des éléments de l'évaluation ou du PPC le cas échéant

Proposition de décision

Dont :
- Enregistrement de la proposition de plan de financement

Organisation du comité de gestion et notification de la décision

Organisation du comité de gestion

Dont :
- Edition OdJ
- Convocation des membres
- Rédaction du PV

Edition et transmission des notifications aux usagers, partenaires membres du comité de gestion

Dont :
- Saisie des décisions
- Edition des notifications de plan de financement et envoi

Suivi des décisions et gestion

Liquidation des aides du Fonds de compensation

Dont :
- Paiement aux usagers et/ou fournisseurs
- Contrôle des factures

Gestion des contributions des partenaires

Dont :
- Suivi des contributions des partenaires

Instruire les recours et les conciliations

Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus

5 juillet 2016

Cette fiche s'appuie sur les fiches pratiques de la CNSA et de la DGCS :

- CNSA/DGCS, 2011, Partie 2, Fiche IV – 1, *Conciliation, médiation, recours gracieux*
- CNSA/DGCS, 2011, Partie 2, Fiche IV – 2, *Contentieux, règles générales*
- CNSA/DGCS, 2008, Partie 3, Fiche IV – 2, *Contentieux des décisions de la CDAPH : TCI, CNITAAT et Cour de Cassation*
- CNSA/DGCS, 2008, Partie 3, Fiche IV – 3, *Contentieux des décisions de la CDAPH : Tribunal administratif, Cour administrative d'appel et Conseil d'Etat*

Présentation générale du processus

6 Instruire les recours et les conciliations

1 Les enjeux du processus et les liens avec le référentiel de mission

Le processus « Instruire les recours et la conciliation » intervient lorsque l'usager est en désaccord avec une décision de la CDAPH. Ce processus fait appel à un mode de règlement juridictionnel (recours contentieux) ou un mode de règlement alternatif (conciliation, recours gracieux) du conflit.

Le processus « Gérer les recours et les conciliations » consiste à :

- Pour les conciliations :
  - Identifier une personne qualifiée qui sera en charge de rédiger un rapport de conciliation, prendre connaissance du rapport et proposer des suites.
- Pour les recours gracieux :
  - Prendre une décision en CDAPH afin d'autoriser l'équipe pluridisciplinaire à conduire une ré-évaluation de la situation de la personne (cette décision peut-être globale)
  - Procéder à une « décision à nouveau » de la CDAPH sur la situation
- Pour les recours contentieux :
  - Initier le suivi des demandes de contentieux dès leur arrivée à la MDPH
  - Rédiger un mémoire argumenté et complet de l'évaluation menée pour prendre la décision
  - Enregistrer la/les décision(s) du tribunal et prendre en compte ses conséquences.

Le processus « Instruire les recours et la conciliation » s'inscrit dans le cadre du *Référentiel de missions* validé en 2015 avec les MDPH, les associations et les représentants du ministère :

Mission 5 : Gestion des litiges	▪ Permettre le réexamen de la situation de la personne dans le délai légal ▪ Favoriser le dialogue avec la personne et vérifier la bonne prise en compte de ses besoins

2 Rappel des définitions

La conciliation (L. 146-10 CASF) est définie par le guide pratique des MDPH comme « une procédure faisant intervenir un tiers indépendant et dont le rôle consiste à faciliter la négociation entre les parties à un litige en vue de son règlement par une solution définitive […]. Dans les MDPH, la conciliation n'aboutit pas automatiquement à une nouvelle décision de la CDAPH. »

Le recours gracieux (jurisprudence du Conseil d'Etat et circulaire n° 86-12) « est ce qu'on appelle un recours administratif. Il s'agit du recours intenté auprès de l'auteur de la décision contestée pour que celui-ci modifie sa décision. Dans les MDPH il s'agit donc d'un recours devant la CDAPH pour que celle-ci modifie sa décision. » La CNSA conseille aux MDPH d'intégrer dans leurs règlements que la CDAPH donne systématiquement son accord pour une ré-évaluation.

Les recours contentieux (L 241-9 CASF) sont des contestations contre la décision de la CDAPH auprès des juridictions techniques ou administratives (selon le droit ou la prestation). La MDPH suit ces recours et produit les éléments nécessaires au Tribunal pour statuer.

Présentation du processus cible

3 **Le processus « Instruire les recours et la conciliation » pour les MDPH** est déclenché par la réception par la MDPH de la lettre de demande de conciliation, de recours gracieux (il peut s'agir d'un courrier simple) ou de l'avis de recours contentieux du tribunal. Le recours peut être formé par l'usager ou son représentant légal ou pas les organismes devant mettre en œuvre la décision (Caf, Conseil Départemental, ESMS). Pour les recours, le courrier doit être reçu dans un délai de 2 mois après la réception de la notification par l'usager. Le processus est clos une fois que la confirmation ou l'infirmation de la décision est mise à jour dans les dossiers de la MDPH. Le processus doit permettre de faire le lien entre la ou les demande(s) en cause et le suivi de la contestation.

4 **Les objectifs du processus cible :**

- Permettre un suivi rigoureux et efficace des contestations en lien avec la ou les demande(s) initiale(s) en cause
- Comptabiliser les différents modes de recours dans le respect des règles fixées par le GT qualité des données
- Pour les conciliations :
  - Transmettre les informations nécessaires à l'appréciation de la situation par la personne qualifiée : dossier relatif à l'usager à l'exclusion des documents médicaux (R 146-35 CASF)
  - Recevoir, traiter et conserver le rapport de conciliation et l'envoyer à l'usager
- Pour les recours gracieux :
  - Ré-évaluer la situation et préparer son passage en CDAPH
- Pour les recours contentieux :
  - Transmettre au tribunal les éléments qui ont conduit la CDAPH à prendre la décision c'est-à-dire :
    - Les éléments de l'évaluation : les volets du GEVA concernés, le PPC, le rapport de l'équipe externe d'évaluation, du centre expert, etc.
    - Les informations médicales portées à la connaissance de l'équipe pluridisciplinaire
    - Les conclusions administratives du médecin sur la situation de la personne
    - Tout autre document utile au tribunal
  - Faciliter la production des mémoires à présenter aux tribunaux
  - Enregistrer les décisions des tribunaux dans le SI sans écraser la décision de la CDAPH

5 **Les acteurs du processus cible :**

- Les personnes (ou leurs représentants)
- Les agents de la MDPH, dont la personne chargée de représenter la MDPH au tribunal
- La/les personne(s) qualifiées, pour les conciliations
- Les différentes juridictions compétentes et leurs experts : Tribunal administratif (TA), Tribunal du contentieux de l'incapacité (TCI) et à partir de 2019, le Tribunal de grande instance (TGI), Cour administrative d'appel (CAA), Cour nationale de l'incapacité et de la tarification de l'assurance des accidents du travail (CNITAAT), Conseil d'Etat, Cour de cassation.

6 Tribunaux administratifs et techniques

Le tribunal compétent varie en fonction de la décision de la CDAPH contre laquelle le recours est intenté.

Contentieux technique (TCI et à partir de 2019, le Tribunal de grande instance (TGI))	Contentieux administratif (TA)
Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH) et ses compléments	Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH)
Allocation Adulte Handicapé (AAH) et le complément de ressource	Orientations professionnelles pour les adultes :
Prestation de Compensation du Handicap (PCH)	Orientation vers un Établissement et service d'aide par le travail (ESAT), un Centre de rééducation professionnelle (CRP), un Centre de pré-orientation (CPO)
Carte d'invalidité et de priorité	
Orientation pour les enfants	
Admission en établissement social ou médico-social relevant de l'article L 312-1 du CASF (sauf vers un Établissement et service d'aide par le travail (ESAT), un Centre de rééducation professionnelle (CRP), un Centre de pré-orientation (CPO)	
Renouvellements d'ACTP/ACFP	

Les travaux sur la mise en place de la CMI étant en cours, la précision sera apportée ultérieurement

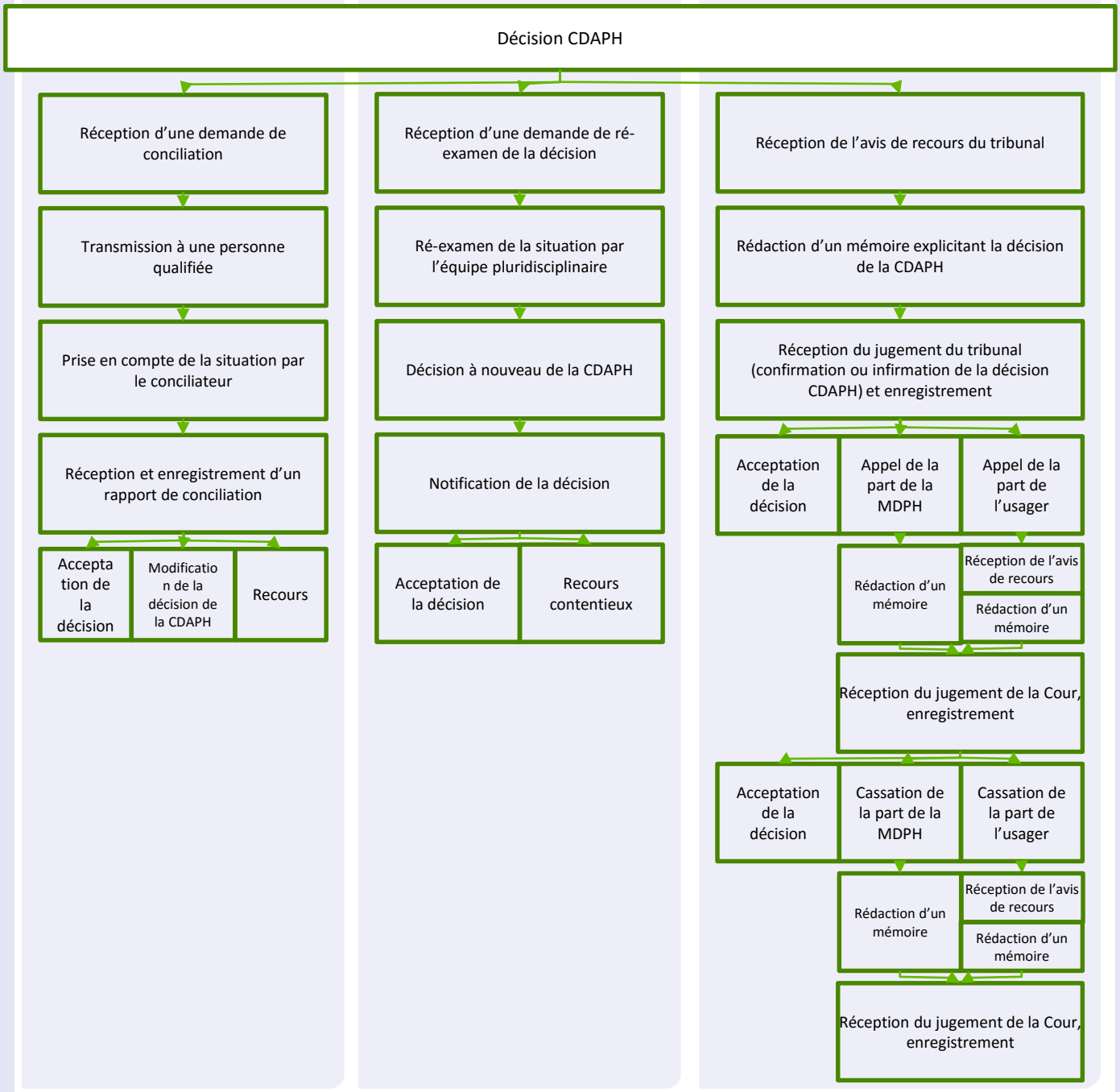
7 Un processus de recours avec deux niveaux d'appel

	Recours technique	Recours administratif
Première instance	Tribunal du contentieux de l'incapacité (TCI)	Tribunal administratif (TA)
Appel	Cour nationale de l'incapacité et de la tarification de l'assurance des accidents du travail (CNITAAT)	Cour administrative d'appel (CAA)
Cassation	Cour de cassation	Conseil d'Etat

Présentation générale du processus

6 Instruire les recours et les conciliations

8 Vue macro du processus



Numériser et archiver les dossiers des personnes

Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus

5 juillet 2016

Cette fiche s'appuie sur les recommandations mentionnées dans les études suivantes :

- CNSA, 2013, *Guide d'aide à la mise en place d'une Gestion électronique des documents (Ged) dans les MDPH*
- ADMDPH, 2009, *Vademecum Numérisation et archivage des dossiers des Maisons départementales des personnes handicapées.* Ce Vademecum a été élaboré avec la participation des archives nationales, des archives départementales et de la CNIL.
- Instruction DAF/DITN/DPACI/RES/2009/002 relative au cycle de vie des données et dématérialisation des dossiers conservés par les MDPH

Présentation générale du processus

T

Numériser et archiver les dossiers des personnes

1 Les enjeux du processus et les liens avec le référentiel de missions

Le processus « Numériser et archiver les dossiers des personnes » peut être scindé en deux sous-processus distincts : d'une part la numérisation et d'autre part l'archivage.

Le processus « Numériser » est un processus transverse qui peut se faire à différents moments du traitement de la demande, et de préférence dès la réception du courrier. A terme, les MDPH gagneront en efficacité en passant au « zéro papier » grâce à l'articulation de leur système de gestion et de leur Ged
Le processus « Archiver » débute à l'expiration de la durée d'utilité administrative (DUA) du dossier.
L'ensemble du processus est obligatoirement décrit dans un **protocole de numérisation** élaboré localement, en commun avec les archives départementales et la Direction des systèmes d'information, et permet d'assurer la traçabilité des documents.

Les enjeux des processus « Numériser » et « Archiver et conserver les dossiers des personnes » sont :

- Pour la gestion électronique des documents (Ged) :
  - D'améliorer la gestion et le partage de l'information en interne
  - De faciliter le partage de l'information avec les partenaires en leur transmettant des copies dématérialisées des documents, la cible restant la transmission de flux de données.
  - De limiter l'espace dédié aux classothèques dans les MDPH et les pertes de temps liées à la recherche des dossiers / pièces d'information papiers
- Pour l'archivage (papier ou numérique) :
  - De verser les dossiers (ou l'échantillon selon règles locales) aux archives départementales
  - D'éliminer les documents papier numérisés en toute sécurité

2 Rappel des définitions utiles

Quelques notions phares :
Durée d'utilité administrative (DUA) : il s'agit de la durée pendant laquelle les documents ou les dossiers doivent être conservés pour pouvoir être consultés. A l'échéance de cette durée, les documents peuvent être archivés ou détruits en respectant les règles fixées par les archives départementales. La DUA des dossiers MDPH est fixée à 5 ans à compter de la fin de validité de la dernière décision ou de la dernière intervention ou du décès du bénéficiaire. La DUA est fixée à 2 ans pour les demandes rejetées et à 10 ans pour les pièces comptables justifiant le paiement du fonds de compensation. (Instruction DAF/DITN/DPACI/RES/2009/002)
Durée d'utilité courante (DUC) : il s'agit de la durée de conservation des documents dont le sort final n'est pas l'archivage et dont la conservation ne représente pas d'intérêt au-delà de l'expiration de cette durée. Pour chaque document, la DUC est définie dans l'instruction DAF/DITN/DPACI/RES/2009/002
Dossier individu actif : un dossier est considéré comme actif tant que l'ensemble des droits ouverts n'est pas échue(s)
Dossier individu en sommeil : le dossier est en sommeil entre la fin de validité de la dernière décision ou le décès et l'expiration de la DUA. Le dossier peut être pré-archivé.
Dossier individu inactif : à l'expiration de la DUA, le dossier est considéré comme inactif, il peut être archivé ou éliminé.
Numérisation du stock : il s'agit de la numérisation des dossiers classés en classothèque
Numérisation du flux : il s'agit de la numérisation des données entrantes, qui donnent lieu à un traitement immédiat

T

Numériser et archiver les dossiers des personnes

Présentation du processus cible

3 **2 processus complémentaires :**

- **La numérisation peut intervenir à différentes étapes du traitement de la demande** en fonction de l'organisation des MDPH.

En vue du traitement dématérialisé des dossiers, la CNSA recommande la numérisation des dossiers à l'arrivée du courrier à la MDPH.

- **L'archivage et l'élimination interviennent, en fonction des documents, soit à l'expiration de la DUA, soit en cours de traitement.** Ils sont réalisés avec l'autorisation des Archives départementales.

4 **Les objectifs des processus cibles :**

- **Pour la numérisation et la gestion dématérialisée :**
  - Sélectionner les documents qui doivent figurer dans la Ged suivant les principes :
    - D'éviter de dupliquer l'information contenue dans l'application métier
    - De ne détenir dans la Ged que les éléments autorisés par le décret n°2007-965 autorisant la création d'un traitement automatisé de données à caractère personnel par les MDPH et de déclarer le traitement à la Cnil.

Établir un plan de classement permettant aux professionnels de classer et de retrouver aisément les documents. Ce plan de classement devra à terme respecter une structure nationalement définie afin de faciliter les échanges de dossiers

  - Dématérialiser les documents à l'arrivée du courrier (tri du courrier et/ou enregistrement de la demande)
  - Gérer les habilitations et les accès des professionnels de la MDPH aux documents numérisés
  - Assurer le lien entre les données enregistrées dans le SI et les documents de la Ged
  - Conserver les documents papiers et les rendre accessibles avant élimination le temps suffisant pour garantir le contrôle des éléments numérisés
  - Créer les demandes de bordereaux d'élimination des dossiers papier déposés et les dossiers du stock
  - Apurer la base en fonction des besoins des MDPH et des accords avec les Archives départementales
  - Favoriser l'obtention, la production et l'envoi de documents nativement dématérialisés
- **Pour l'archivage :**
  - Gérer un pré-archivage des dossiers en interne de la MDPH, dans l'attente de la généralisation des plateformes de versement numériques dans les Archives départementales
  - Faire les demandes et recevoir les autorisations d'élimination
  - Mettre en place l'élimination des dossiers papier en respectant la confidentialité des données
  - Verser les éléments du dossier aux archives départementales. Dans le cas d'un archivage numérique, les données du SI et celles de la Ged devront être liées.

5 **Les acteurs du processus cible :**

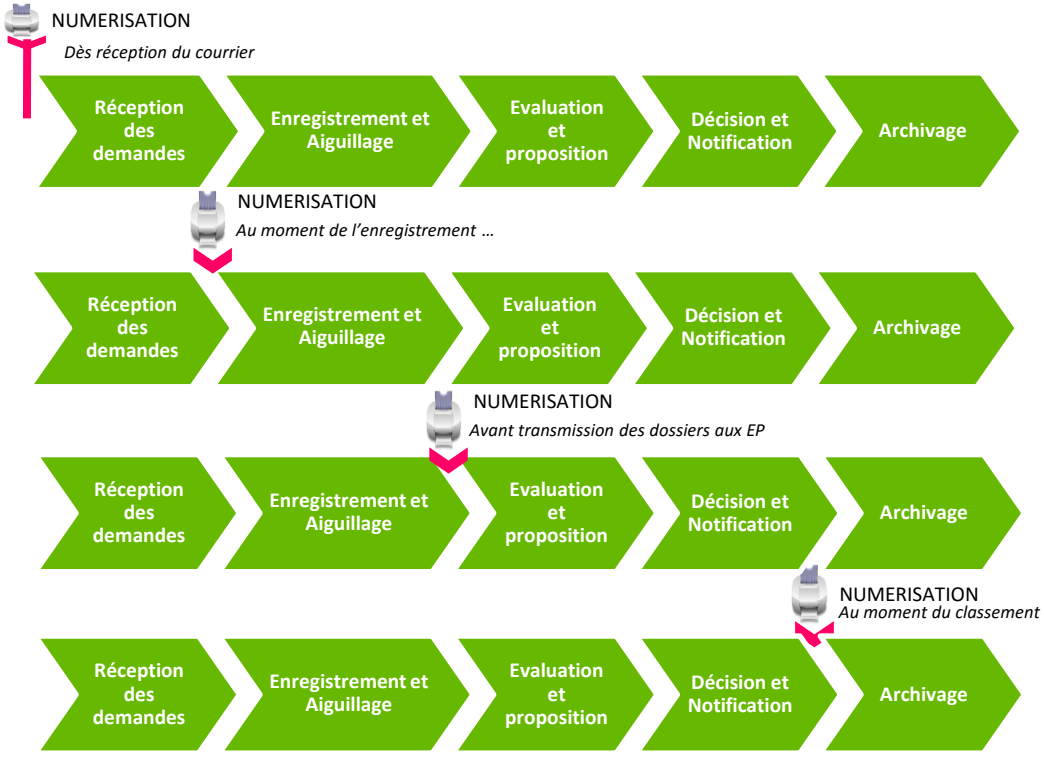
- Les agents de la MDPH
- Les Archives départementales
- La direction des systèmes d'information, qui assure la sécurité des éléments du SI
- Les partenaires
- Les prestataires intervenant dans la dématérialisation

6 Zoom sur le projet de mise en place d'une Ged

En 2016, environ la moitié des MDPH sont équipées d'une Ged.
La mise en place d'une Ged est un projet qui impacte fortement l'organisation de la MDPH. Les guides élaborés par l'ADMDPH et par la CNSA constituent une référence pour leur mise en place.

Avant le démarrage du projet, il est essentiel de travailler avec les Archives départementales ainsi qu'avec la DANS afin d'assurer la sécurité des données. Le protocole de numérisation de la MDPH, élaboré en commun, doit décrire la façon dont les règles relatives à la numérisation, à la conservation et à l'archivage garantissent la traçabilité du document initial tout au long du processus.
Il s'agit de définir le périmètre de la numérisation. Par exemple, la numérisation du stock peut porter sur les dossiers réactivés et/ou en sommeil et/ou inactifs. L'organisation de la numérisation. La numérisation du stock et du flux, les techniques de numérisation et les procédés de conservation et de sécurisation informatique doivent être décrits. Un plan de classement doit être établi et le sort final de chaque pièce défini.
La dématérialisation des processus d'une MDPH rend indispensable un outil de suivi des dossiers de type « *workflow* », avec un niveau de détail suffisant. Ces outils permettent également de mieux piloter l'ensemble de l'activité de la structure.

La mise en place d'un système de Ged est chronophage au lancement du projet. Cependant, ce type d'outil permet à l'usage un gain de temps et de qualité (traçabilité, meilleure circulation de l'information..) important.



La numérisation des documents peut se faire à tout moment du processus : dès le dépôt de la demandes, lors de la réception des pièces, après chaque grande étape. Elle dépend des choix d'organisation de chaque MDPH

La CNSA, s'appuyant sur les retours d'expérience préconise la dématérialisation des documents dès le point d'entrée afin de faciliter la circulation des documents et limiter les risques de perte ou de doublon dans la dématérialisation

T

Numériser et archiver les dossiers des personnes

7 Vue macro du processus de dématérialisation

Numérisation

Réception de documents (ex: dossier de demande(s))

↓

Numérisation des documents

↓

Vérification de la qualité de la numérisation des documents

↓

Classement dans le dossier Ged de l'individu selon le plan de classement

↓

Ensilage du dossier papier

Élimination des documents papier numérisés

Échéance de la durée de conservation des documents ensilés

↓

Demande d'un bordereau d'élimination aux Archives Départementales*

↓

Élimination des documents papiers à échéance régulière
Les conditions d'élimination doivent respecter la confidentialité des usagers.

*à l'expiration de la durée d'utilité courante (6 mois), cf : Instruction DAFDITN/DPACI/RES/2009/002

8 Harmonisation des plans de classement

Les plans de classement ont une base qui est relativement proche d'une MDPH à l'autre.
Un processus d'harmonisation des plans de classement pourrait être proposé. L'objectif est de limiter les temps de préparation et de reprise des dossiers dématérialisés lors des transferts d'une MDPH à l'autre.

T

Numériser et archiver les dossiers des personnes

9 Vue macro du processus d'archivage numérique

Archivage numérique

Expiration de la durée d'utilité courante	Expiration de la durée d'utilité administrative du dossier
Élimination des documents dont la DUC a expiré	Pré-traitement de l'archivage dans la Ged et dans le SI (sélection des dossiers, tri des documents à archiver ou éliminer selon leur sort final, etc.)
	Edition d'un bordereau de versement Edition d'un bordereau de demande d'élimination à destination des AD
	Versement simultané des éléments Ged et SI du dossier de l'usager aux archives départementales
	Suppression définitive des données versées / Elimination des éléments non-versés après réception de l'autorisation d'élimination

Les modalités d'élimination et d'archivage doivent être organisées avec les Archives départementales

Piloter l'activité et permettre la remontée de données aux niveaux local, régional et national

Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus

5 juillet 2016

Version pour concertation

Présentation générale du processus

Version de travail

Le système d'information MDPH TRONC COMMUN

CNSA Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie

T

Piloter l'activité et permettre la remontée de données aux niveaux local, régional et national

1 Les enjeux du processus et les liens avec le référentiel de mission

Ce processus doit permettre :

- Une meilleure connaissance des publics et de leurs besoins
- L'évaluation de l'adéquation entre l'offre médico-sociale et les besoins
- La mise en place d'un suivi de l'activité de traitement des dossiers et de son efficience à destination de l'encadrement de la MDPH, et en vue de comparaison entre MDPH

Le périmètre du Tronc commun se limite ainsi à définir les informations qui peuvent être produites par les Systèmes d'information des MDPH, hors logiciels comptables ou de gestion RH. Les dépenses de PCH, qui relèvent du Conseil Départemental, ne sont pas prises en compte dans ce périmètre.

2

Les enjeux du processus sont de :

- Disposer de données fiables qui puissent être consolidées à différents niveaux (MDPH, départemental, régional, État)
- Faciliter les processus de remontées de données ou d'indicateurs vers la CNSA et/ou d'autres partenaires.

Il est à noter que l'harmonisation des données ciblées dans le SI est un pré-requis pour l'automatisation de ces tâches.

Ce processus s'inscrit dans le cadre de la mission 7 du Référentiel de missions validé en 2015 avec les MDPH, les associations et les représentants du ministère :

Mission 7: Management, pilotage et animation territoriale	▪ Concilier qualité de service et efficience de la réponse de la MDPH ▪ Faire vivre une culture commune en interne et au niveau du territoire ▪ Participer à la connaissance des publics handicapés et à l'adéquation de l'offre aux besoins à l'échelle du territoire.

3 Rappel du cadre règlementaire

Missions de la CNSA :

La loi de 2005 (art. L14-10-1) définit les missions de la CNSA :

«Participer, avec les autres institutions et administrations compétentes, à la définition d'indicateurs et d'outils de recueil de données anonymisées, afin de mesurer et d'analyser la perte d'autonomie et les besoins de compensation des personnes âgées et handicapées »

La loi d'adaptation de la société au vieillissement de 2015 (article 70) précise que la CNSA doit :

- (I§2) « Contribuer à la connaissance de l'offre médico-sociale et à l'analyse des besoins » (L14-10-1 I-1° CASF)
- (I§13) «Concevoir et mettre en œuvre un système d'information commun aux MDPH comportant l'hébergement de données de santé en lien avec [l'Asip santé]»

Cadre réglementaire des transmissions de données par les MDPH :

Les articles L. 146-3-1, D.247-1 à D.247-6 du CASF, complétés par l'arrêté du 13 septembre 2010, décrivent les circuits et les traitements opérés sur les données que les MDPH doivent transmettre à la CNSA ou aux tutelles. Plus particulièrement, il est précisé que des données agrégées et individuelles servent de base à ces traitements et informations.

Présentation générale du processus

T

Piloter l'activité et permettre la remontée de données aux niveaux local, régional et national

Présentation du processus cible

4 **Le processus cible « Piloter l'activité et permettre la remontée de données aux niveaux local, régional et national » est un processus transverse à l'ensemble de l'activité de la MDPH.**

5 **Les objectifs du processus cible :**

- Permettre la remontée automatique de données individuelles anonymisées à la CNSA et à terme au Système national des données de santé et leur consolidation
- Assurer la comparabilité de ces données au niveau national et la possibilité d'avoir une vision commune pour tous les acteurs
- Permettre, en période intermédiaire, la production d'indicateurs sur la base des données harmonisées par le Tronc commun, à destination de la CNSA (alimentation des enquêtes)
- Réaliser des requêtes spécifiques en vue d'éclairer la connaissance des partenaires (des besoins, de l'offre ou de l'activité)
- Permettre un suivi de l'activité des MDPH à destination de l'encadrement

6 Les acteurs du processus

Les acteurs directs du processus, en charge de la production des données sont

- L'encadrement des MDPH, les agents des MDPH, les référents statistiques des MDPH
- La CNAM-TS dans son rôle de pilote du SNDS

Au-delà de ces acteurs directs, plusieurs entités pourront être destinataires des analyses et de certaines données

Dans le cadre du pilotage local :

- Les COMEX, les Commissions Départementales Consultatives de l'Autonomie (CDCA)
- Les Conseils Départementaux, les ARS
- Les associations, les autres collectivités locales, la Caf, etc.

Dans le cadre du pilotage national et de la remontée de données

- La CNSA pour l'alimentation d'un outil national
- La caisse centrale de la mutualité sociale agricole, les caisses nationales de sécurité sociale, les administrations centrales des ministères chargés de l'assurance maladie, de la santé, de l'aide sociale, des personnes handicapées, des personnes âgées, de l'emploi, de l'éducation nationale, des agents des services déconcentrés de ces ministères, les agents de l'Institut de Veille Sanitaire *
- L'ANSM**, la HAS**, les directions du budget et de la prévision des ministères**, les membres du HCAAM**, l'IDS**, l'ONFRIH**, le CNCPH **, l'AGEFIPH, des chercheurs

**Les destinataires des données identifiés dans le décret du 22 août 2008*

*** Les destinataires des données statistiques agrégées identifiés dans le décret du 22 août 2008*

T

Piloter l'activité et permettre la remontée de données aux niveaux local, régional et national

7 La mise en place d'un système national d'information statistique et le versement au SNDS

L'article D.247-1 du CASF (décret 2008-833) précise les données qui doivent être transmises par la MDPH à la CNSA dans le cadre du système d'information.
Les informations individuelles anonymisées des MDPH sont remontées de manière mensuelle. La CNSA réalise sur cette base unique les restitutions et statistiques permettant d'améliorer la connaissance du public et le suivi de l'activité. Ceci permet aux MDPH de déverser les données sans avoir à calculer les indicateurs, de limiter la charge de l'agrégation des données et d'assurer la cohérence des données harmonisées. D'autres acteurs pourraient accéder aux données individuelles anonymisées (ex: chercheurs). La production de données harmonisées passe par l'harmonisation des SI et des pratiques métier.
Ces données anonymisées seront par ailleurs versées au SNDS pour alimenter les études sur la santé publique (art L1461 et suivants du CSP).

9 Le pilotage opérationnel

Le système d'information doit également permettre le pilotage opérationnel des MDPH. Les éléments de ce pilotage sont à la main des MDPH.

Le *workflow* constitue un élément essentiel à la mise en place d'une organisation privilégiant la dématérialisation des documents

Un w*orkflow* est la description des suites de tâches ou opérations effectuées au sein d'une organisation. Cet outil, intégré dans la solution informatique, permet de suivre l'avancée de chacun des dossiers dans la chaîne de traitement. Dans le cadre d'une organisation dématérialisée, cette fonctionnalité devient incontournable. Elle permet à l'encadrement d'assurer un pilotage fin des ressources humaines disponibles et de rendre plus sûr et plus efficace le processus. Le tronc commun propose, sur les aspects cœur de métier, un cycle de vie du dossier et de la demande qui décrit partiellement et de façon très macro ce *workflow,* dans le respect des organisations propres à chaque MDPH.

La mise en place d'un *workflow* permet :

- D'évaluer la charge de travail des différents agents
- De déceler les goulots d'étranglement
- D'améliorer l'organisation du travail
- De piloter les délais de traitement
- De rendre compte de l'activité aux différentes étapes de traitement du processus
- De guider l'activité des professionnels

Par ailleurs, avec la définition d'étapes relativement fines, il est possible de donner une visibilité à l'usager sur l'avancement du traitement de son dossier.

T

Piloter l'activité et permettre la remontée de données aux niveaux local, régional et national

8 Production de données harmonisées : les apports de la V1

A terme, le système d'information statistique de la CNSA permettra de réaliser et d'extraire les statistiques au niveau national. Pendant la phase intermédiaire nécessaire à la mise en œuvre de ce système, l'harmonisation des définitions des données faisant l'objet d'un suivi et de leur positionnement dans les processus et leur déploiement dans le SI permettra d'alimenter de façon plus fiable grâce à des requêtes harmonisées une partie des enquêtes nationales.

Des données qui peuvent d'ores et déjà être fiabilisées avec les apports de la v1

Enquêtes annuelles sur l'activité des MDPH et les besoins du public

- Les définitions, les concepts, les nomenclatures harmonisés dans le cadre du tronc commun permettront d'alimenter de manière plus fiable certains éléments d'activité globale (enfant et adulte), et d'activité détaillée soit à travers des requêtes construites par les éditeurs soit par des requêtes de la base initiées localement.

Enquêtes ponctuelles et spécifiques

- Les données harmonisées par le tronc commun pourraient faciliter les requêtes des bases locales pour répondre à des enquêtes ponctuelles.

Des données de pilotage qui ne sont pas du ressort de la v1 du tronc commun

Les éléments de pilotage de l'activité de la MDPH seront laissés au choix de chacune des MDPH.

Les données demandées dans le cadre des remontées nationales qui ne sont pas harmonisées dans la v1

Des données de pilotage qui ne relèvent pas du périmètre du Tronc commun

Les informations financières et de gestion des ressources humaines