

Systemes d'information des MDPH Tout un programme

Parmi les nombreux chantiers des MDPH, il en est un dont on parle peu et qui pourtant les occupe beaucoup : c'est la mise en place d'un système d'information adapté à leurs missions. Quand on parle système d'information, on pense d'abord logiciel et programmation informatique, mais on doit aussi penser impact sur les pratiques professionnelles, sur le service au public, sur les échanges avec les partenaires et sur le pilotage politique. Comment les MDPH se sont-elles appropriées ces enjeux ? Enquête dans l'Ain, l'Aisne et le Finistère.

Très vite, les maisons départementales des personnes handicapées (MDPH) ont dû se pencher sur la mise en place d'un nouveau système d'information. En effet, dès le départ, était programmée la disparition des logiciels nationaux utilisés par les anciennes Cotorep et CDES, respectivement Itac et Opales, devenus obsolètes au regard des nouvelles missions des MDPH*. Un décret du 15 mai 2007 autorisait ainsi les MDPH à mettre sur pied un traitement automatisé de données à caractère personnel pour faciliter l'instruction, la gestion et le suivi des demandes. Aujourd'hui, environ 40% d'entre elles ont déjà opté pour un nouveau système et les deux tiers l'auront fait pour la fin de l'année. La plupart se sont appuyées sur la direction informatique du conseil général pour trouver la solution la plus adaptée. Si certaines ont opté pour le logiciel déjà utilisé par le conseil général pour le traitement des prestations sociales, comme c'est le cas dans l'Ain ou dans l'Aisne, d'autres ont choisi de passer un appel d'offres auprès d'éditeurs, comme c'est le cas dans le Finistère.

MDPH connectées au changement de culture

Comme un préalable fondamental, Yannick Deimat, directeur adjoint de la MDPH du Finistère, rappelle que "c'est le change-



ment de culture qui justifie le changement de logiciels". C'est pourquoi dans le Finistère, "on s'est d'abord attelé à mettre à plat notre mode de fonctionnement et nos procédures, pour ensuite déterminer les règles de gestion permettant de définir les applications informatiques adaptées", poursuit-

il. Car "c'est la technique qui doit s'adapter aux pratiques professionnelles et aux choix d'organisation et non l'inverse", renchérit Muriel Rauturier, directrice de la MDPH de l'Ain. Et d'illustrer, "pour répondre au souci de territorialiser les services de la MDPH, nous avons travaillé par exemple sur la gestion électronique des documents afin qu'à tout endroit du département, via le réseau du conseil général, les professionnels habilités de la MDPH puissent consulter les dossiers complets".

Pour mener à bien ce travail de réflexion et de conception, certaines MDPH se sont appuyées sur leur personnel, comme dans l'Aisne : "au travers de petits groupes de travail et de réunions collectives, l'ensemble des professionnels, à commencer par les agents d'instruction, ont pu donner leur avis, ce qui nous permettait d'adapter au fur et à mesure les modules informatiques", explique Jean-Yves Robin, chef du service études et développement à la direction informatique du conseil général. Et Martine Vivier, chef du service adultes à la MDPH, de

poursuivre, "ça a été générateur d'énergie et ça nous a permis d'avancer dans la construction d'une culture partagée".

Mais, si les pratiques professionnelles ont nourri la réflexion sur le nouveau système d'information, c'est bien l'amélioration de la qualité du service qui a présidé les →

→ choix stratégiques opérés. En effet, "l'utilisateur et sa demande doivent être placés au cœur de l'outil", insiste Yannick Deimat, du Finistère. Par exemple, alors que les anciens logiciels ne permettaient pas de modifier les courriers de notification, les nouveaux systèmes, plus souples, offrent la possibilité de les personnaliser. Dans l'Aisne, "par souci d'une vision globale de la situation, chaque courrier de notification d'une décision fait le point sur l'ensemble des demandes de la personne, même si un ajournement a été décidé sur l'une d'entre elles", précise Martine Vivier.

Entre partenaires : échanges copier-coller ?

Pour améliorer la qualité du service, une des priorités est aussi d'optimiser les échanges de données entre la MDPH et ses partenaires qui appliquent les décisions – Caf pour l'allocation adulte handicapé (AAH) ; conseil général pour la prestation de compensation du handicap (PCH) et l'allocation compensatrice (ACTP) ; inspection académique pour une orientation scolaire ; service de l'emploi pour une orientation professionnelle ; et les établissements et services médico-sociaux. Aujourd'hui, ces échanges ne se font pas informatiquement. C'est pourquoi la CNSA a mis en place quatre groupes de travail nationaux sur les sphères famille, emploi, Éducation nationale et établissements et services, auxquels ont été associés à chaque fois des MDPH et leurs partenaires. Objectifs : simplifier la gestion des dossiers pour réduire les délais et éviter de demander à l'utilisateur de fournir deux fois les mêmes documents ; faciliter le suivi des décisions. Un travail qui soulève des questions de confidentialité. C'est pourquoi, comme l'explique

Régis Pont, directeur du système d'information de la Caf de l'Ain qui représente la Cnaf au sein du groupe famille travaillant sur le dispositif AAH, "nous avons commencé par identifier les processus et les différents niveaux d'échanges entre l'utilisateur, la MDPH et la Caf. À partir de ce travail, nous allons construire des scénarios d'optimisation de la circulation des données, tout en prenant en compte les contraintes juridiques liées au partage d'information".

On peut imaginer qu'avec les conseils généraux, les échanges sont plus faciles à organiser, mais là aussi la culture papier est encore très prégnante et les échanges ne sont pas automatisés. Dans l'Aisne, "même si le système d'information de la MDPH est le même que celui utilisé au conseil général, les applications ne sont pas partagées", explique Jean-Yves Robin. C'est pourquoi un nouveau module va être testé prochainement pour permettre le transfert automatique des informations, par exemple pour l'ordonnancement d'une PCH, ce qui évitera au conseil général de ressaisir l'ensemble des données. Par ailleurs, dans l'Ain, la MDPH travaille actuellement avec son éditeur pour mettre en place un logiciel qui lui permettra d'assurer le suivi de toutes ses décisions.

La pièce maîtresse du pilotage politique

Le système d'information doit permettre, ainsi que le rappelle le décret du 15 mai 2007, "la production de statistiques relatives aux personnes qui s'adressent à la MDPH et à l'activité des MDPH nécessaires au suivi des politiques du handicap et à l'élaboration et à la mise en œuvre du schéma départemental". Et Yannick Deimat,

de la MDPH du Finistère, le confirme : "le nouveau système d'information nous permet d'avoir un regard qualitatif sur l'activité de la MDPH, notamment sur l'accueil, les délais de traitement... ce qui nous permet de revoir au besoin nos pratiques". Mais au-delà, dans leur mission d'observation, "les MDPH vont devoir à la fois améliorer leur connaissance des besoins de la population, mesurer le service qu'elles rendent, connaître l'offre de services sur le territoire, mais aussi analyser les données locales pour adapter l'offre aux besoins et disposer d'études comparatives (avec les autres départements notamment)", décrypte Claude Ducos-Miéral, directrice de l'observatoire de l'action sociale du Rhône. Or aujourd'hui, engluées dans la gestion du quotidien, elles n'ont pas encore le recul nécessaire pour remplir ce rôle d'observatoire territorial. Le système d'information partagé que développe la CNSA en lien avec les départements, est précisément destiné à mieux accompagner les conseils généraux dans le pilotage de leurs politiques handicap, car c'est en comparant leurs données avec celles des autres départements qu'ils pourront faire évoluer leurs politiques locales**. Le 26 septembre, la CNSA et le département de Meurthe-et-Moselle ont réuni douze départements de l'Est à Nancy, pour comprendre les enjeux de ce partage d'information. Ce type de réunions se poursuivra dans les mois à venir dans toute la France. ■

Emmanuelle Vigan

* Ils fonctionnent comme outils nationaux jusqu'à la fin 2008 et à la demande expresse des MDPH en 2009, pour disparaître définitivement en 2010.

** Le décret n°2008-833 du 22 août 2008 portant création du système d'information partagé, organise la transmission des données destinées à l'alimenter.

Extrait du **Le journal de l'Action sociale**
d'octobre 2008
en collaboration avec la CNSA



CONTACTS

MDPH de l'Ain : 04 74 32 32 72

MDPH de l'Aisne : 03 23 24 89 89

MDPH du Finistère : 02 98 90 90 40