

Mai 2020

Téléservices MDPH

Cadre fonctionnel général



Sommaire

Table des matières

.....	1
Présentation du projet	4
I. Programme SI-MDPH et positionnement du téléservice MDPH	4
1) <i>Programme SI-MDPH</i>	4
2) <i>Enjeux de la mise en place d'un téléservice usager</i>	4
3) <i>Positionnement du document</i>	5
4) <i>Méthode de travail ayant conduit à l'élaboration de ce document</i>	6
II. Description du processus métier	9
<i>Le dépôt</i>	9
<i>L'étude de recevabilité</i>	9
<i>L'évaluation</i>	10
<i>L'élaboration de la réponse</i>	10
<i>La décision</i>	10
<i>La clôture</i>	10
Les besoins transverses	11
I. Recommandations générales et éléments réglementaires	11
1) <i>Sécurité et protection des données personnelles</i>	11
2) <i>Accessibilité et démarche qualité</i>	13
3) <i>Interopérabilité</i>	14
II. Besoins techniques	14
III. Besoins relatifs à l'ergonomie	15
IV. Besoins relatifs à l'authentification et l'administration	15
1) <i>Se créer un compte</i>	15
2) <i>Se connecter</i>	16
3) <i>Gérer les informations de son compte</i>	16
4) <i>Se déconnecter</i>	17
V. Besoins relatifs aux statistiques	18
Les besoins métier	19
I. Besoins relatifs au dépôt d'un dossier de demandes.....	19
1) <i>Choix du type de demandeur</i>	19
2) <i>Remplir et déposer un dossier de demandes à partir du formulaire dématérialisé</i>	20
3) <i>Déposer un dossier sans être connecté</i>	Erreur ! Signet non défini.
4) <i>Interrompre et reprendre la saisie d'un dossier</i>	24
5) <i>Déposer un nouveau dossier de demandes</i>	24
II. Besoins relatifs à l'affichage et la mise à jour de l'ensemble des dossiers de demandes et demandes d'un demandeur.....	25
1) <i>Affichage et mise à jour de l'ensemble dossiers de demandes et demandes</i>	25
2) <i>Cas des dossiers déposés en dehors du téléservice</i>	Erreur ! Signet non défini.
III. Besoins relatifs à la complétion d'un dossier de demandes	26



IV. Besoins relatifs à une demande de pièces par la MDPH	28
Annexe 1 : Référentiel des besoins de niveau 1	29
Annexe 2 : Référentiel des besoins de niveau 2	32
Annexe 3 : Glossaire	34

Document de travail

Présentation du projet

I. Programme SI-MDPH et positionnement du téléservice MDPH

1) Programme SI-MDPH

Le programme du Système d'Information commun des Maisons Départementales des Personnes handicapées (SI MDPH) vise à moderniser le fonctionnement des MDPH, à faciliter la transmission d'informations à leurs partenaires et à simplifier leurs relations avec les usagers.

Dans son Palier 1, le programme a consisté, d'une part, à définir un « tronc commun » permettant l'harmonisation des processus et concepts métier des MDPH, et d'autre part, à développer des services transverses (échanges d'informations entre les MDPH et les Caisses d'Allocations Familiales, accès au Système National de Gestion des Identités –SNGI-, transmission des décisions d'orientations médicosociales au Système d'Information de Suivi des Orientations). Deux référentiels ont été élaborés dans ce cadre :

- **Le tronc commun** : document à destination des maisons départementales des personnes handicapées (MDPH). Il s'agit d'un document métier de référence, qui décrit les grands processus de traitement d'une demande de compensation.
- **Le référentiel fonctionnel et technique** : destiné aux maîtrises d'œuvre des systèmes d'information des MDPH (éditeurs et MDPH autonome). Il comprend l'ensemble des exigences fonctionnelles à satisfaire par les solutions SI MDPH dans le cadre du premier palier.

Ces travaux ont été réalisés avec les MDPH, les Conseils départementaux, les éditeurs et les partenaires concernés au cours de groupes de travail réunis entre février 2016 et juin 2017.

Le Palier 2 du SI MDPH poursuit ce travail, en étendant le périmètre d'harmonisation des processus métier et en complétant les fonctionnalités des SI. Le chantier relatif au téléservice s'inscrit dans ce cadre.

2) Enjeux de la mise en place d'un téléservice usager

Les téléservices représentent un **levier important de simplification des démarches** des usagers et du traitement des demandes par les agents des MDPH. Le Comité Interministériel du Handicap (CIH) de septembre 2017 s'est d'ailleurs engagé à ce que l'ensemble des MDPH soient inscrites d'ici fin 2018 dans le déploiement du SI commun des MDPH, intégrant une solution de dépôt en ligne des demandes des usagers.

De plus, l'ensemble des administrations doit répondre à **l'obligation de mettre en place un ou des téléservices permettant aux usagers de leur adresser une demande**, une déclaration, un document ou une information (articles L112-8 et L112-9 du code des relations entre le public et les administrations). Les MDPH sont soumises à cette obligation depuis le 7 novembre 2018.

En attendant l'émergence de téléservices locaux, la CNSA a mis à disposition des MDPH intéressées dès le début de 2019 le télé-service « *MDPH en ligne* », couvrant un périmètre fonctionnel restreint (dépôt d'un dossier de demande et suivi de sa recevabilité).

Les enjeux de ce chantier « Téléservice » sont donc très forts :

- Favoriser l'émergence d'un **cadre de référence** pour les téléservices locaux, facilitant ainsi les échanges entre les usagers et les MDPH et garantissant une équité de traitement,
- **Intégrer** le plus fortement possible le téléservice avec le SI-MDPH afin de fluidifier au maximum le processus de traitement des dossiers et de supprimer toute tâche redondante.

3) Positionnement du document

Ce document vient retracer l'ensemble des besoins exprimés par les MDPH-CD lors des groupes de travail. Il constitue ainsi un socle de fonctionnalités pouvant (et devant pour certaines) être pris en charge par le téléservice MDPH, depuis le dépôt du formulaire demande jusqu'à la communication de la décision de la CDAPH. Il vise ainsi à aider les MDPH dans le cadrage de leur expression de besoin en vue d'une éventuelle discussion avec les éditeurs.

L'ensemble des besoins formulés au cours des différents groupes de travail ont été retranscrits dans ce document sous la forme de besoins :

- **Besoins transverses** qui recouvrent les domaines de la sécurité, de l'accessibilité, de l'interopérabilité, de la gestion des comptes sur le téléservice et du module de statistiques
- **Besoins métier** qui décrivent le dépôt d'un dossier de demandes par l'utilisateur, le suivi de son instruction et les échanges MDPH/utilisateur et la consultation de l'historique des demandes.

De plus, au sein de ces besoins transverses et métier, 2 niveaux seront positionnés :

- Liste des besoins de niveau 1 : matérialisées par un encadrement rose et le préfixe « B1 »
- Liste des besoins de niveau 2 : matérialisées par un encadrement vert et le préfixe B2

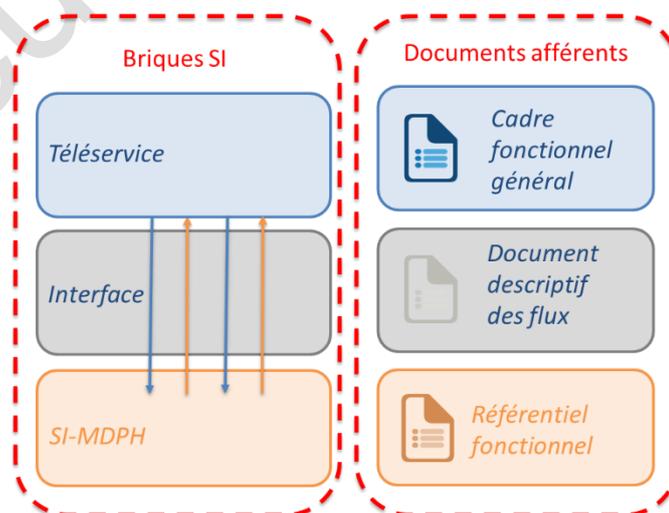
On notera que les besoins de niveau 1 ont une priorité plus élevée que ceux de niveau 2, pour les MDPH.

Pour rappel, la labellisation concerne uniquement le SI métier et les flux transitant entre le téléservice et le SI métier.

En ce qui concerne les éléments du cadre fonctionnel général du téléservice, les éditeurs de téléservice déclareront la présence ou non, au sein de leur solution, des besoins (de niveau 1 ou 2) décrits au sein de ce document. Cette déclaration viendra alimenter une note globale de leur solution qui sera ensuite publiée sur le site de la CNSA.

Ce document sera associé à deux autres documents :

- **Le document descriptif des flux** : recensant les exigences nécessaires aux flux entre le téléservice et le SI MDPH et précisant les données devant être échangées. Ce document intégrera le référentiel fonctionnel et technique (exigences soumises à labellisation).
- **Les exigences fonctionnelles** : portées par le référentiel fonctionnel



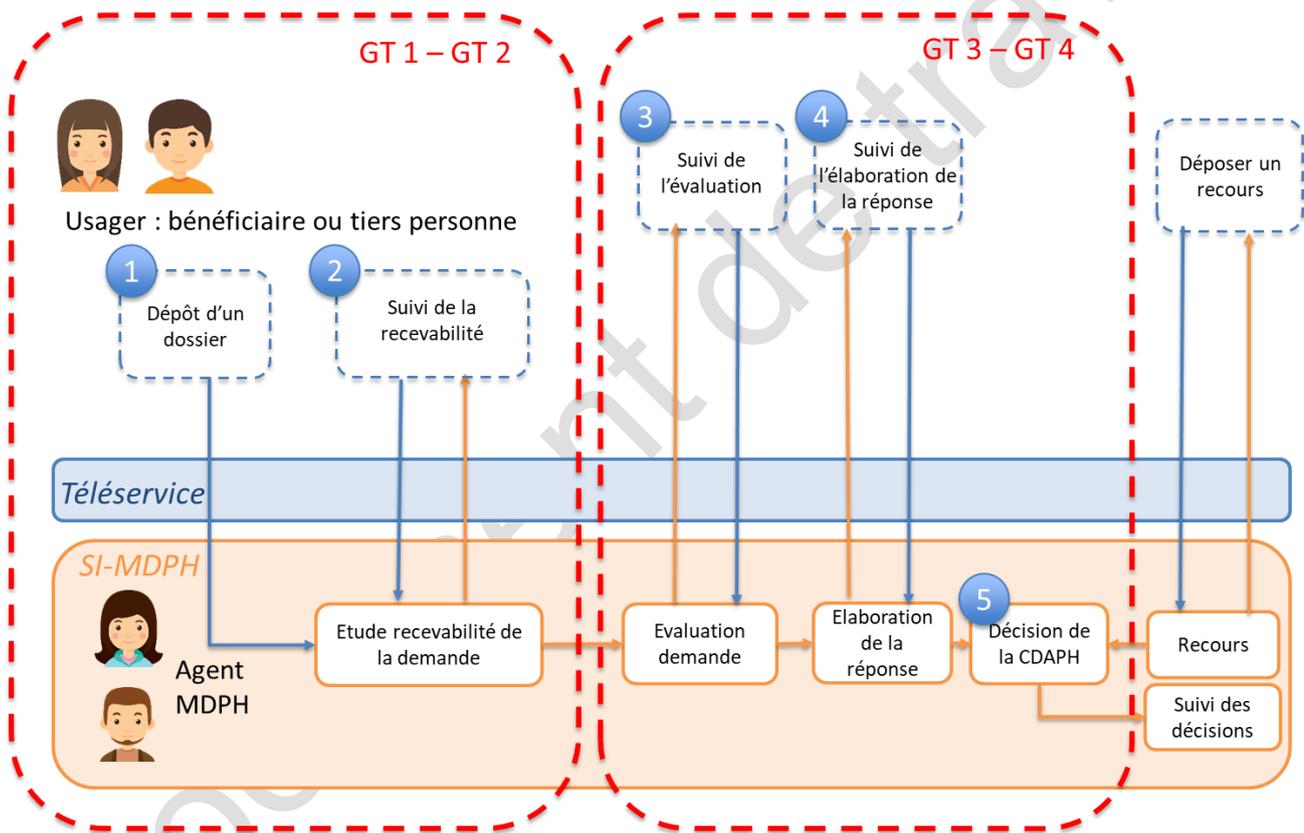
4) Méthode de travail ayant conduit à l'élaboration de ce document

La méthode de travail mise en place sur le chantier téléservice est la suivante :

- **Cadrage du chantier à l'aide d'experts CNSA et de l'ANS** en s'appuyant aussi sur les travaux réalisés dans le cadre du téléservice « MDPH en ligne »
- **Constitution d'un groupe de travail** incluant des représentants des MDPH et des conseils départementaux.

Les différents groupes de travail, composés d'environ une vingtaine de personnes, ont associé des personnels de MDPH ou de Conseils Départementaux, aux profils « métier » ou « SI ». Ces groupes de travail ont été réunis entre janvier et avril 2019.

Les sujets abordés lors de groupes de travail avec les MDPH-CD sont recensés par les blocs numérotés de 1 à 4 au sein du schéma suivant :



On notera que le bloc « Déposer un recours » ne fait pas partie du périmètre de ce cycle de GT, le sujet étant en cours d'instruction par les équipes du Tronc Commun SI MDPH.

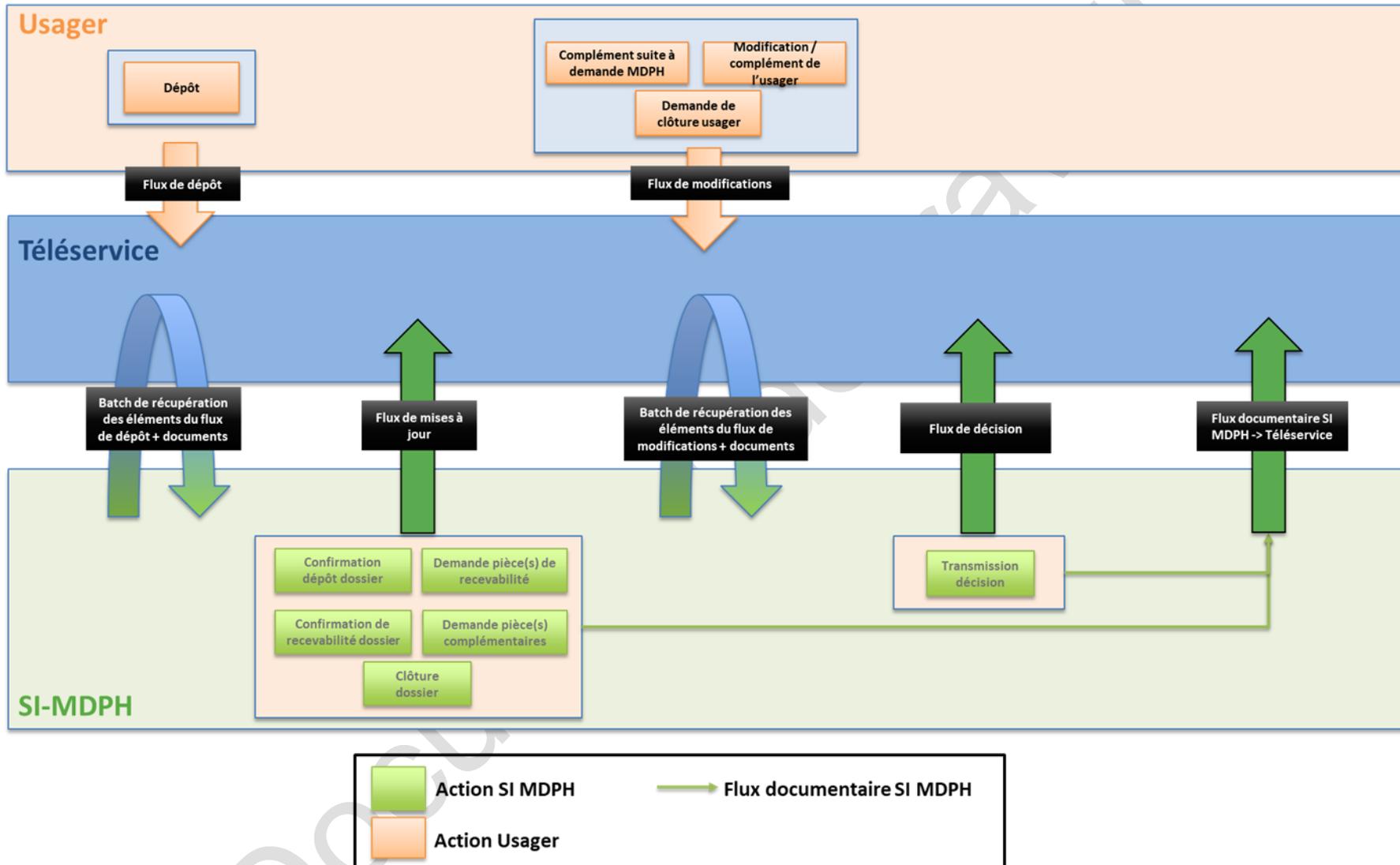
Dans une logique de co-construction, des groupes de travail « mixtes », associant MDPH-CD et éditeurs de SI MDPH, se sont réunis quant à eux en septembre et novembre 2019. Ces groupes de travail ont permis d'affiner certaines problématiques techniques et métier.



Les groupes ont permis de construire le schéma métier suivant qui retrace les différents blocs fonctionnels pour :

- Le téléservice
- Les impacts sur le SI métier des MDPH
- Les flux qui transiteront entre les deux systèmes

Document de travail



II. Description du processus métier

Les processus de traitement d'un dossier ont été harmonisés dans le cadre de la version 1 Tronc Commun. Ils constituent la base des travaux sur le téléservice.

Le traitement d'un dossier est ainsi composé de différentes étapes :

- **Le dépôt du dossier** : l'utilisateur dépose un dossier de demandes composé du formulaire de demande et de documents obligatoires (certificat médical, justificatif d'identité, justificatif de domicile). L'utilisateur y décrit sa situation ainsi que son projet de vie.
- **L'étude de sa recevabilité** : la MDPH vérifie que les informations obligatoires sont bien présentes dans le dossier déposé et, dans le cas contraire, demande à l'utilisateur de les lui transmettre. Les demandes relatives à celles positionnées dans le formulaire sont générées au sein du dossier de demandes. Si aucune demande n'a été effectuée au sein du formulaire, une demande générique est alors créée au sein du dossier de demandes.
- **L'évaluation** : L'équipe pluridisciplinaire d'évaluation (EP) évalue la situation de la personne et définit ses besoins, à partir des informations du dossier de demande. Ces éléments peuvent être complétés en proposant une visite à domicile, ou un rendez-vous médical au sein de la MDPH, ou encore en demandant un document complémentaire (bilan, compte-rendu...).
- **L'élaboration de la réponse** : l'équipe pluridisciplinaire propose un Plan Personnalisé de Compensation du handicap (PPC) pour répondre aux besoins de l'utilisateur. Ce plan est proposé à l'utilisateur avant d'être étudié par la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH).
- **La décision** : La CDAPH prend les décisions suite aux demandes formulées par l'utilisateur, en s'appuyant sur les éléments contenus dans le dossier et sur le plan personnalisé de compensation proposé par l'équipe pluridisciplinaire. Une fois que la CDAPH a statué, la MDPH informe l'utilisateur des décisions prises.

Pour chacune de ces étapes, des « statuts » sont définis afin de matérialiser de manière plus fine l'avancée du traitement ou de suivre des événements spécifiques :

Le dépôt

Pour le dépôt, un seul statut harmonisé est présent :

- « Déposé » : signifiant que le dossier téléservice (correspondant au formulaire dématérialisé accompagné des pièces jointes) a bien été reçu et initialisé au sein du SI MDPH pour former un dossier au sens du SI MDPH.

On notera qu'un état « En cours de création, non déposé » existera au sein du téléservice (mais n'est pas un statut harmonisé) qui signifie que l'utilisateur a commencé à remplir le formulaire mais ne l'a pas encore envoyé à la MDPH. Cet état est l'équivalent d'un « brouillon ».

L'étude de recevabilité

Concernant l'étude de recevabilité, 5 statuts harmonisés sont possibles :

- « En attente de pièce de recevabilité » : indiquant que des pièces relatives à la recevabilité du dossier de l'utilisateur sont manquantes et que la MDPH ne peut instruire le dossier en l'état. Une demande est envoyée à l'utilisateur pour qu'il transmette ces pièces.
- « Recevable » : indiquant que la MDPH valide la recevabilité du dossier de l'utilisateur
- « Irrecevable avec dérogation » : signifiant que la recevabilité du dossier de l'utilisateur est validée mais par dérogation (cas particulier d'une demande de parcours de scolarisation pour un enfant en incapacité de présenter un titre de séjour en cours de validité)
- « Irrecevable » : indiquant que des pièces de la recevabilité restent manquantes. Le dossier est transmis à la CDAPH, qui prendra une décision de rejet de la demande pour irrecevabilité.

L'évaluation

Concernant l'évaluation, un statut harmonisé « En cours d'évaluation » existe.

L'élaboration de la réponse

Pour l'élaboration de la réponse, un statut harmonisé « Evalué » existe. Il correspond à la fin de l'évaluation par l'EP.

La décision

Un seul statut harmonisé est présent pour la décision: « Décidé » qui signifie qu'une réponse a été apportée par la CDAPH, cette décision sera transmise dans un courrier de notification.

La clôture

A la liste des étapes métier s'ajoute le statut harmonisé « Clôturé » lorsque l'utilisateur choisit d'annuler sa demande auprès de la MDPH (uniquement si celle-ci n'a pas été évaluée).

Les besoins transverses

I. Recommandations générales et éléments réglementaires

1) Sécurité et protection des données personnelles

Le téléservice étant un système en accès direct via un site dédié, il est de fait encadré par de nombreuses réglementations et référentiels définissant un cadre de sécurité, de protection et d'hébergement des données

Conformité de la solution au Règlement de l'Union Européenne n°2016/679, dit règlement général sur la protection des données

L'ensemble du système téléservice devra être conforme aux exigences de protection des données à caractère personnel et des droits des personnes concernées tels que mentionnés dans le Règlement Général européen de Protection des Données (RGPD)¹.

B1-RGPD 1 : Les mentions relatives au RGPD

Les CGU ainsi que le formulaire en ligne du téléservice devront comporter une mention relative au RGPD et plus particulièrement à l'article 13 de celui-ci (Article 13 - Informations à fournir lorsque des données à caractère personnel sont collectées auprès de la personne concernée).

Exigences de sécurité

Comme pour tout système d'information, le téléservice devra respecter les règles classiques de sécurité des systèmes d'information (*cf. bonnes pratiques diffusées par l'ANSSI, l'agence nationale de la sécurité des systèmes d'information*) et de protection de la vie privée (RGPD). En particulier, l'analyse de risque et l'analyse d'impact sur la vie privée doivent être un prérequis à tous les projets. Au-delà de ces prérequis, un système de management de la sécurité (SMSI) doit être mis en place avant toute mise en production pour garantir dans le temps la sécurité du projet face à l'évolution de la menace et des vulnérabilités.

Depuis 2011, les pouvoirs publics ont mis en place la politique générale de sécurité des systèmes d'information de santé² (PGSSI-S) qui fixe le cadre de la sécurisation du numérique en santé, et s'enrichit au fil des années. La PGSSI-S regroupe des référentiels (identification et authentification des acteurs, imputabilité des actions, bientôt force probante des documents de santé) et des guides pratiques. Le portail devrait donc respecter la PGSSI-S (*cf. loi de modernisation du système de santé de janvier 2016 - article L.110-4-1 du code de la santé publique*).

Le téléservice s'inscrit aussi dans le cadre du Référentiel Général de Sécurité³ (RGS) qui s'impose notamment aux systèmes d'information mis en œuvre par les autorités administratives dans leurs relations entre elles et dans leurs relations avec les usagers. La version initiale du RGS (v.1.0) a été rendue officielle par arrêté du Premier ministre en date du 6 mai 2010 et une version 2.0 a été publiée par arrêté du Premier ministre du 13 juin 2014. Ses mesures de transitions ont été étendues par arrêté du Premier ministre du 10 juin 2015.

Le Référentiel Général de Sécurité propose :

- D'une part, une méthodologie orientée autour de la responsabilisation des autorités vis-à-vis de leurs systèmes d'information (démarche d'homologation) ;

¹ Pour accéder au RGPD : www.cnil.fr/fr/textes-officiels-europeens-protection-donnees

² Pour accéder à la PGSSI-S : <http://esante.gouv.fr/pgssi-s/presentation>

³ Pour accéder au RGS : <https://www.ssi.gouv.fr/entreprise/reglementation/confiance-numerique/le-referentiel-general-de-securite-rgs/>

- D'autre part, des règles et bonnes pratiques que doivent mettre en œuvre les administrations lorsqu'elles recourent à des prestations spécifiques (certification et horodatage électroniques, audit de sécurité).

Recommandations relatives à la sécurité du mot de passe

Le téléservice devra respecter les recommandations en vigueur en matière de sécurité du mot de passe. En effet, celui-ci devra respecter certains principes de sécurité concernant sa structuration en termes de longueur et de nombre de caractères différents. Les bonnes pratiques de la CNIL fixant la longueur du mot de passe à 8 caractères minimum (voire 12 pour l'ANSSI⁴) avec 3 types de caractères différents.

Exigences relatives à la confidentialité

Par sa nature même, le téléservice est destiné à être utilisé par une grande diversité de personnes, comprenant notamment l'utilisateur, pouvant être accompagné d'un aidant, le représentant légal (notamment tuteur), les associations tutélaires, les professionnels des MDPH voire du champ sanitaire et médico-social ou social.

Les conditions dans lesquelles s'opèrent les partages et les échanges d'information doivent par conséquent assurer une sécurité suffisante et maintenir la confiance dans l'usage des services numériques.

Pour cela, plusieurs exigences doivent être respectées par les outils numériques :

- Aucune information à caractère personnel ne doit pouvoir être accessible en dehors de l'utilisateur et des personnes qu'il aura désignées ou validées comme faisant partie de l'équipe qui le prend en charge et qui l'aide.
- L'information de l'utilisateur et le fait qu'il n'a pas formulé d'opposition doivent être enregistrés à la collecte des données personnelles qu'il sera amené à remplir dans le téléservice.
- L'accès aux services numériques doit faire l'objet de contrôles d'identification et d'authentification, basés sur des dispositifs robustes : carte de professionnel de santé, certificats d'identification, mécanismes de mots de passe à usage unique, mécanismes de mots de passe personnels régulièrement contrôlés et renouvelés.
- L'ensemble des accès aux services numériques doit être enregistré dans des journaux et ces traces doivent être conservées et accessibles pour d'éventuelles vérifications.

Exigences relatives au stockage des données de santé

Le téléservice, par l'intermédiaire du dépôt d'un dossier de demande par l'utilisateur, et le stockage des informations remontées par le SI MDPH (voir **B1-STO 1 : La réplique de la donnée au sein du téléservice**), contiendra des données personnelles de santé sur le bénéficiaire (pathologie, handicap, certificat médical...).

De par ce constat, le choix d'un hébergeur de données de santé est une obligation légale car l'hébergement de ces données est très encadré. L'hébergement de ces données doit en conséquence être réalisé dans des conditions de sécurité adaptées à leur criticité. La réglementation définit donc les modalités et les conditions attendues via l'article L.1111-8 du code de la santé publique, modifié par la loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016⁵ : « *Toute personne physique ou morale qui héberge des données de santé à caractère personnel recueillies à l'occasion d'activités de prévention, de diagnostic, de soins ou de suivi médico-social pour le compte de personnes physiques ou morales à l'origine de la production ou du recueil de ces données ou pour le compte du patient lui-même, doit être certifiée à cet effet.* »

⁴ <https://www.ssi.gouv.fr/guide/mot-de-passe/>

⁵ Pour accéder à la réglementation HDS : <https://esante.gouv.fr/labels-certifications/hebergement-des-donnees-de-sante>

2) Accessibilité et démarche qualité

En tant que téléservice ayant pour population cible les potentiels bénéficiaires d'une prestation de compensation du handicap, l'outil doit respecter un standard minimum d'accessibilité et de qualité.

Des travaux internationaux menés sur l'accessibilité numérique la définissent ainsi : « L'accessibilité du Web signifie que les personnes en situation de handicap peuvent utiliser le Web. Plus précisément, qu'elles peuvent percevoir, comprendre, naviguer et interagir avec le Web, et qu'elles peuvent contribuer sur le Web. L'accessibilité du Web bénéficie aussi à d'autres, notamment les personnes âgées dont les capacités changent avec l'âge. L'accessibilité du Web comprend tous les handicaps qui affectent l'accès au Web, ce qui inclut les handicaps visuels, auditifs, physiques, de parole, cognitifs et neurologiques.⁶ »

Pour cela, différents référentiels existent aujourd'hui tels que le référentiel général d'accessibilité pour les administrations ou dans un registre relatif à la qualité des démarches en ligne : le Cerfa numérique.

Référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA)

Le décret d'application de l'article 47 de la loi sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, publié en mai 2009 complété par l'arrêté ministériel du 21 octobre 2009, permet d'introduire le Référentiel général d'accessibilité pour les administrations⁷ (RGAA) pour les modalités générales d'application pour les trois canaux : Web, télévision et téléphonie. Le RGAA a pour objectif d'encadrer l'accessibilité des contenus diffusés sous forme numérique. Dans sa version actuelle il constitue un référentiel de vérification du respect des standards internationaux WCAG 2.0. Il a pour objectif de proposer des critères et des tests vérifiant que les règles d'accessibilité sont respectées.

Il ne constitue pas une nouvelle norme ou un nouveau standard mais offre une méthodologie et un cadre opérationnel pour permettre la vérification de la mise en œuvre des standards internationaux d'accessibilité.

Le niveau recommandé par l'Union européenne est le niveau double A (AA). C'est également le niveau attendu pour les sites concernés par le RGAA et à ce titre, pour être conforme au RGAA, il est nécessaire de valider l'ensemble des critères ayant un niveau WCAG déduit A et AA. Les critères de succès associés au niveau AAA peuvent être pris en compte dans certains contextes, lorsque cela est possible et pertinent.

Cerfa numérique

En tant que projet de service s'appliquant au champ des démarches administratives en ligne, le téléservice peut s'inscrire dans le cadre de la labellisation « Cerfa Numérique »⁸.

Le « Cerfa Numérique » représente les objectifs de qualité vers lesquels une démarche en ligne doit tendre. Cette démarche est définie en 10 principes donnant du sens aux référentiels techniques obligatoires (accessibilité, interopérabilité, sécurité, etc.) et aux obligations juridiques (ex. : la saisine par voie électronique) ; ils font également référence aux meilleures pratiques des professionnels du web. Ils ont été déclinés en critères opérationnels et vérifiables qui correspondent aux points essentiels permettant d'évaluer la qualité de la démarche en ligne.

Ces critères permettent aux administrations de mener à bien une autoévaluation de leurs démarches en ligne, avant vérification par la Dinsic (direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État) en vue de l'attribution du « Cerfa Numérique ».

⁶ Initiative pour l'accessibilité du Web (Web Accessibility Initiative - WAI) – Voir le site

<http://references.modernisation.gouv.fr/rqaa/introduction-RGAA.html>

⁷ Pour accéder au RGAA : <http://references.modernisation.gouv.fr/rqaa/>

⁸ Pour accéder à la réglementation relative au « Cerfa Numérique » : <https://references.modernisation.gouv.fr/cerfa-numerique>

3) Interopérabilité

L'interopérabilité du téléservice avec les différents logiciels et référentiels implémentés au sein des MDPH et des territoires est un facteur essentiel d'adoption des services numériques, et par la même, de progrès en termes d'amélioration de la coordination entre les acteurs publics et le citoyen.

Depuis 2009, les pouvoirs publics ont mis en place un cadre d'interopérabilité des systèmes d'information de santé⁹ (CI-SIS), qui s'enrichit au fil des années, pour créer les conditions d'une interopérabilité reproductible et efficace entre systèmes d'information de santé, dans le respect des exigences de sécurité et de confidentialité des données personnelles de santé. Le CI-SIS regroupe :

- Des volets « infrastructure » qui se positionnent au niveau des couches Service (sémantique et syntaxe des services interopérables ainsi que leurs règles d'utilisation) et Transport (protocoles d'interconnexion et d'acheminement de l'information).
- Des volets « modèles de documents médicaux » (aussi appelés volets modèles de contenus), au cœur de l'interopérabilité sémantique, qui permettent le traitement des données de santé et leur compréhension par les systèmes d'information en s'appuyant sur un langage commun.

Ces volets constituent un ensemble de spécifications à large périmètre métier traitant des problématiques d'interopérabilité à des niveaux différents : technique, syntaxique, sémantique et fonctionnel. La mise en œuvre de chaque volet fait l'objet d'une étude métier, d'une étude des normes et standards (si applicable) et de spécifications techniques d'interopérabilité.

De plus, le téléservice permettant un échange entre une autorité administrative (MDPH) et un citoyen, il est dès lors régi par le Référentiel Général d'Interopérabilité¹⁰ (RGI). Le RGI résulte des dispositions de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 et du décret n° 2007-284 du 2 mars 2007 et fixe un cadre national (et international) quant au respect de l'interopérabilité. Dans l'article 11 de cette ordonnance, le *"RGI fixe les règles techniques permettant d'assurer l'interopérabilité des systèmes d'information. Il détermine notamment les répertoires de données, les normes et les standards qui doivent être utilisés par les autorités administratives. Les conditions d'élaboration, d'approbation, de modification et de publications de ce référentiel sont fixées par décret"*.

Ces recommandations constituent les objectifs à atteindre pour favoriser l'interopérabilité. Elles permettent aux acteurs cherchant à interagir et donc à favoriser l'interopérabilité de leur système d'information, d'aller au-delà de simples arrangements bilatéraux.

II. Besoins techniques

B1-STO 1 : Le stockage de la donnée au sein du téléservice

Le téléservice stockera l'ensemble des données transmises par l'utilisateur et remontées par le SI MDPH :

- Le formulaire de demande rematérialisé
- Les pièces transmises par l'utilisateur
- Les mises à jour relatives aux dossiers de demandes et demandes
- Les décisions
- Les documents remontés par le SI MDPH (courrier de recevabilité, courrier de demande de pièces complémentaires, notifications de décision...)

⁹ Pour accéder au CI-SIS : www.esante.gouv.fr/services/référentiels/ci-sis

¹⁰ Pour accéder au RGI : <https://references.modernisation.gouv.fr/interopérabilité>

B1-SLA 1 : Niveau de service du téléservice

Le téléservice sera disponible annuellement à 99,9% 7j/7, 24h/24.

En cas de dysfonctionnement, le temps de rétablissement du service se fera sous 6 heures.

III. Besoins relatifs à l'ergonomie

B2-ERGO 1 : Le responsive design

Le téléservice, du fait de sa population cible, devra pouvoir être utilisé à la fois sur moniteurs d'ordinateurs (fixe ou portable), tablettes ainsi que sur smartphone. Par conséquent la notion de « responsive design » pourra être envisagée, c'est-à-dire l'adaptation des dimensions, du zoom et des différents menus à la taille de l'écran à partir duquel le site est utilisé.

Des tailles d'écran spécifiques à chaque modalité d'affichage pourront alors être spécifiées.

B2-ERGO 2 : La sauvegarde automatique des données

Au fil de la saisie des données au sein du formulaire de demande dématérialisé, le téléservice sauvegardera automatiquement les données soit à la sortie de chaque champ, soit à chaque changement de page sans que l'utilisateur n'ait besoin de le faire par lui-même.

En outre, le téléservice permettra le retour sur la page précédente en conservant les données renseignées.

IV. Besoins relatifs à l'authentification et l'administration

1) Se créer un compte

B1-CREA 1 : Création manuelle d'un compte utilisateur

Le téléservice devra proposer la création manuelle d'un compte utilisateur avec le remplissage à minima des champs suivants :

- Nom
- Prénom
- Date de naissance
- Raison sociale (pour le cas des associations tutélaires)
- Téléphone
- Adresse email
- Mot de passe
- Adresse postale

B1-CREA 2 : Création d'un compte utilisateur via FranceConnect

Le téléservice devra proposer la création d'un compte utilisateur via FranceConnect¹¹ si l'utilisateur n'en dispose pas déjà d'un. Il suffira que l'usager se rende sur le site du téléservice et clique sur le bouton FranceConnect. Il sera ensuite demandé à l'usager de s'identifier par son compte Impots.gouv.fr, Ameli.fr, MobileConnect et moi, MSA ou l'IN La Poste avec les identifiants qui lui sont propres (numéro fiscal, numéro de sécurité sociale et le mot de passe choisi) afin de se créer un compte sur le téléservice. Ses informations personnelles seront automatiquement récupérées au sein du téléservice par l'intermédiaire de son compte FranceConnect.

B2-CREA 1 : La génération du mot de passe

Le téléservice ne générera pas automatiquement de mot de passe lors de la création d'un compte usager mais celui-ci sera choisi par l'utilisateur.

2) Se connecter

B1-CON 1 : Les modalités de connexion au téléservice

Le téléservice permettra à l'utilisateur de se connecter via l'un des deux modes choisis suivant la création de son compte :

- Le login accompagné du mot de passe
- FranceConnect

Pour une connexion avec FranceConnect, il suffira que l'usager se rende sur le site du téléservice et clique sur le bouton FranceConnect. Il sera ensuite demandé à l'usager de s'identifier par son compte Impots.gouv.fr, Ameli.fr, MobileConnect et moi, MSA ou l'IN La Poste avec les identifiants qui lui sont propres (numéro fiscal, numéro de sécurité sociale et le mot de passe choisi) pour accéder au téléservice.¹²

B1-CON 2 : Le mot de passe oublié

Le téléservice disposera d'une fonctionnalité de mot de passe oublié. En cas d'oubli de mot de passe, l'utilisateur pourra demander à en saisir un nouveau via une URL envoyée sur l'adresse email renseignée au sein de son compte.

3) Gérer les informations de son compte

B1- GER 1 : La modification des informations d'un compte

Le téléservice laissera à l'utilisateur la possibilité de modifier les informations relatives à son compte (à l'exception faite des informations issues de FranceConnect) telles qu'à minima :

- Nom
- Prénom
- Adresse
- Téléphone
- Mot de passe (sans contrôle sur les anciens mots de passe utilisés)
- Adresse email

¹¹ Pour accéder à la procédure permettant d'intégrer FranceConnect voir : <https://api.gouv.fr/api/franceconnect.html>

¹² Pour accéder à la FAQ de FranceConnect : <https://franceconnect.gouv.fr/faq?source=homepage>

B1-GER 2 : La suppression d'un compte

Le téléservice laissera à l'utilisateur la possibilité de supprimer son compte s'il le souhaite. Dans ce cas de figure, un rappel des éléments qui vont être supprimés sera fait à l'utilisateur et une confirmation sera demandée. L'utilisateur pourra alors récupérer l'intégralité des données renseignées au sein du téléservice

L'utilisateur pourra supprimer son compte quand bien même il aurait déposé une demande, il s'en verra cependant alerté avant la suppression. En effet, la demande ayant déjà été transmise au SI MDPH et possédant un « Nom », « Prénom » et moyen de contact, son traitement pourra être engagé.

Un utilisateur qui aurait supprimé son compte pourra se recréer un nouveau compte avec son ancien login et mot de passe et retrouvera son accès sans récupérer ses données.

B2- GER 1 : La suppression d'un compte pour inactivité prolongé

Le compte d'un usager sera automatiquement supprimé du téléservice après 13 mois d'inactivité et 13 mois après échéance du dernier droit ouvert.

L'utilisateur sera informé de cette suppression 6 mois et 1 mois avant par email et par SMS.

Un utilisateur qui se serait vu supprimer son compte pour inactivité pourra se recréer un nouveau compte avec son ancien login et mot de passe, sans récupérer ses données.

B2-GER 2 : L'ajout de plusieurs profils de bénéficiaires

Dans le cas où le titulaire du compte est amené à déposer des dossiers pour plusieurs bénéficiaires différents (cas des associations tutélaires par exemple), Le téléservice permettra de gérer plusieurs profils de bénéficiaires différents au sein d'un même compte. La fiche profil d'un demandeur comprend les mêmes informations que la rubrique A1 du dossier de demandes (cf paragraphe [Remplir et déposer un dossier de demandes à partir du formulaire dématérialisé](#))

4) Se déconnecter

B1-DECO 1 : La déconnexion

Une fonction de déconnexion sera intégrée au téléservice permettant à l'utilisateur de se déconnecter via un clic sur le bouton de déconnexion afférent.

Un mécanisme de déconnexion automatique en cas d'inactivité de l'utilisateur sera aussi intégré au téléservice.

V. Besoins relatifs aux statistiques

B2-STAT 1 : Le nombre de connexions

Le téléservice devra, au sein de son module statistique pouvoir comptabiliser le nombre de connexions abouties et non abouties au téléservice par un usager. On considèrera une connexion comme aboutie lorsqu'un utilisateur passe l'étape d'authentification. A contrario, une connexion non aboutie se matérialisera par un utilisateur ayant tenté l'étape d'authentification mais ne la passant pas.

Le téléservice permettra d'agrèger ces statistiques au jour, semaine, mois et année.

B2- STAT 2 : Le nombre de comptes

Le téléservice devra, au sein de son module statistique pouvoir comptabiliser le nombre de comptes créés. Le téléservice distinguera les comptes inactifs (n'ayant pas subi de connexion ou d'interaction avec la MDPH depuis plus d'un an).

Le téléservice permettra d'agrèger ces statistiques au jour, semaine, mois et année.

B2-STAT 3: Le nombre de dossiers de demandes

Le téléservice devra, au sein de son module statistique pouvoir comptabiliser le nombre de dossiers de demandes émis et non déposés au sein du téléservice par un usager. On considère un dossier comme émis lorsque l'usager la transmet à la MDPH. A contrario, un dossier non déposé représente un dossier en mode brouillon, non envoyé à la MDPH.

Le téléservice permettra d'agrèger ces statistiques au jour, semaine, mois et année.

Les besoins métier

I. Besoins relatifs au dépôt d'un dossier de demandes

1) Choix du type de demandeur

Le dépôt d'un dossier de demandes peut être réalisé par :

- Le bénéficiaire
- Une autorité parentale
- Une personne morale ou physique possédant un jugement instaurant une mesure de protection ou un tiers

B1-TYPE 1 : Choix du type de demandeur

Lors de la saisie d'un nouveau dossier, le téléservice devra permettre à différents types de demandeurs de saisir un dossier de demande parmi la liste suivante :

- Le bénéficiaire
- Le responsable de l'autorité parentale
- Le tuteur
- Le curateur

B2 -TYPE 1 : Cas où le demandeur est la personne handicapée

Si le demandeur est la personne concernée par la demande, alors la rubrique A1 « identité de l'enfant ou de l'adulte concernée par la demande » du formulaire est pré-initialisée avec les informations personnelles renseignées dans le compte utilisateur

B2 -TYPE 2 : Cas où le demandeur est le responsable de l'autorité parentale de la personne handicapée

Si le demandeur est un des responsables de l'autorité parentale de l'enfant concernée par la demande alors la rubrique A2 « autorité parentale » du formulaire est pré-initialisée avec les informations personnelles renseignées dans le compte utilisateur

B2 -TYPE 3 : Cas où le demandeur est le tuteur de la personne handicapée

Si le demandeur est le tuteur de la personne handicapée, alors le téléservice proposera à l'utilisateur de joindre la copie du jugement de la mesure de protection. Cette pièce n'étant pas obligatoire pour l'étude de la recevabilité du dossier de demande, cette étape n'est pas bloquante dans le processus.

Ce document sera attaché au dossier comme pièce jointe et sera transmis à la MDPH lors du dépôt du dossier.

Si le demandeur est le tuteur de la personne handicapée alors la rubrique A4 du formulaire « Mesure de protection » sera pré-initialisée avec informations personnelles du compte.

B2-TYPE 4 : Cas où le demandeur possède plusieurs profils de bénéficiaires définis dans son compte

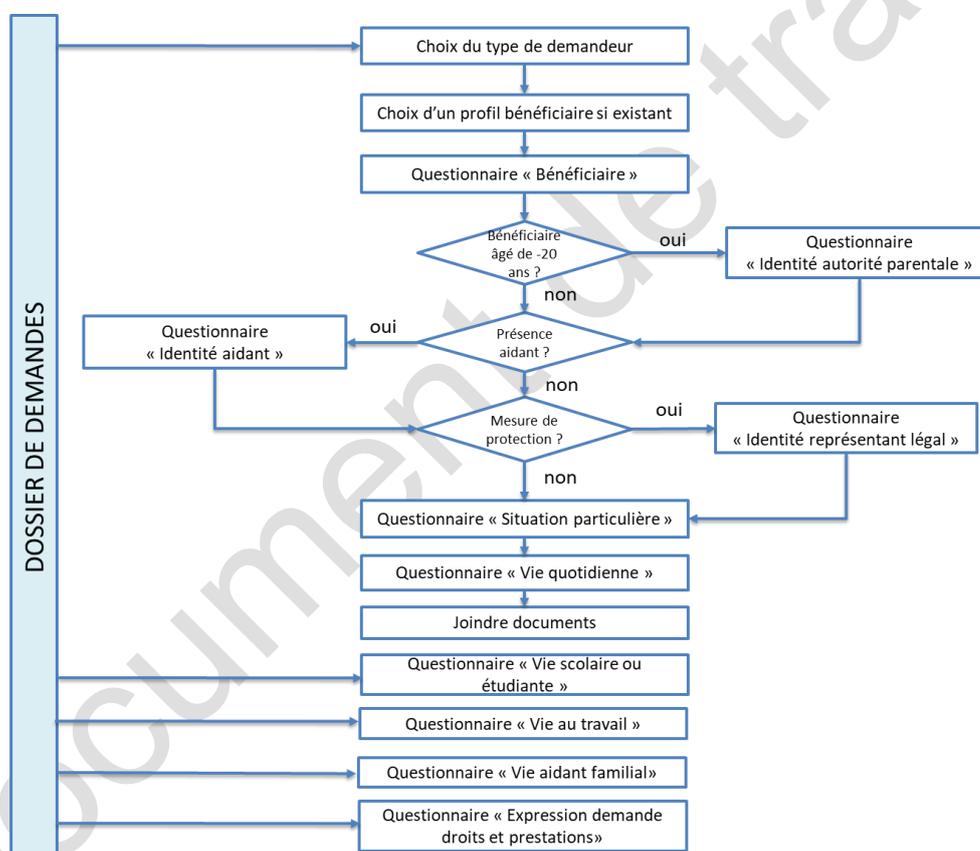
Si le demandeur possède plusieurs profils de bénéficiaires définis dans son compte, alors le système lui proposera de choisir parmi cette liste le bénéficiaire pour lequel le dossier va être déposé. Si le demandeur choisit un bénéficiaire parmi cette liste alors la rubrique A1 « identité de l'enfant ou de l'adulte concernée par la demande » du formulaire est pré-initialisée avec les informations de ce bénéficiaire

2) Remplir et déposer un dossier de demandes à partir du formulaire dématérialisé

Présentation du formulaire

Depuis le 1er mai 2019, le formulaire de demande aux maisons départementales des personnes handicapées Cerfa N°15692*01 est en vigueur. arrêté du 5 mai 2017 formulaire de demande)¹³.

Navigation et saisie du formulaire



B1-SAIS 0 : Identifiant de dossier téléservice (en création)

Le téléservice attribuera un identifiant de dossier national unique, à **chaque création de dossier** sur le téléservice.

B1-SAIS 1 : Renseigner un formulaire de demande dématérialisé

Le téléservice permettra à un demandeur d'effectuer une demande à sa MDPH via le formulaire Cerfa N°15692*01 au format dématérialisé.

¹³ Téléchargeable ici : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R19993>

B1-SAIS 2 : Joindre des documents au dossier de demande

Un dossier de demande doit être complété par des documents obligatoires nécessaires à l'étude de la recevabilité du dossier par la MDPH puis à son évaluation. Le téléservice usager doit donc proposer à l'utilisateur de joindre des documents :

- Dans chaque rubrique concernée
- De manière globale dans une rubrique dédiée (voir préconisation 2 sur le parcours du formulaire) avec un rappel des pièces déjà jointes.

Chaque document joint doit :

- Être typé en s'appuyant sur la nomenclature des « Types de documents » (voir fichier de nomenclature téléservice)
- Être au format pdf, word ou image (png, jpeg, tif)
- Ne doit pas dépasser 10 Mo pour pouvoir être correctement intégré aux outils métiers des MDPH (SI métier et GED)

B1-SAIS 3 : Utiliser des jeux de valeur définis dans le formulaire

Le remplissage du formulaire doit s'appuyer sur les jeux de valeurs définis par le fichier de nomenclature du Téléservice (construit sur base du RF) afin de garantir l'interopérabilité avec le SI métier.

B1-SAIS 4 : Informations obligatoires pour le dépôt d'un dossier

Un dossier déposé par un usager dans une MDPH, quel que soit le canal utilisé (directement à la MDPH, par courrier ou par voie dématérialisée) doit permettre a minima d'identifier le bénéficiaire et de pouvoir le contacter.

Les informations obligatoires pour déposer un dossier sont :

- Le nom
- Le prénom
- Un moyen de contact parmi le mail, le numéro de téléphone et l'adresse postale

B1-SAIS 5 : Envoi par l'utilisateur de son dossier de demande via le téléservice

Une fois le formulaire renseigné, l'utilisateur pourra le transmettre à sa MDPH par l'intermédiaire du téléservice via une action dédiée. Une fois l'envoi réalisé, le dossier de demande n'est plus modifiable.

B1-SAIS 6 : Respect du contrat d'interface pour la transmission d'un dossier de demande

Le téléservice devra respecter les spécifications d'interface décrites dans les documents :

- Specifications_techniques_tele-service_SI-MDPH
- ASIP-CNSA_SI-MDPH_RF_Mapping_Dossier

B1-SAIS 7 : « Rematérialisation » du formulaire de demande

Lors de l'envoi du formulaire dématérialisé du téléservice vers le SI MDPH, le téléservice devra pouvoir rematérialiser l'ensemble du formulaire dématérialisé, au format PDF sur le modèle du Cerfa N°15692*01, afin que celui-ci puisse être stocké au sein de la MDPH. Ce formulaire sera consultable par l'utilisateur dans son espace personnel

B1-SAIS 8 : Confirmation dans le téléservice du dépôt de la demande

Lorsque l'utilisateur valide l'envoi de son dossier à la MDPH, le téléservice devra confirmer à l'utilisateur de manière visuelle (par l'intermédiaire d'un email) le résultat de la transmission (correct ou en échec) de son dossier à la MDPH.

B1-SAIS 9 : Confirmation par email du dépôt de la demande

Lorsque l'utilisateur valide l'envoi de son dossier à la MDPH, le téléservice devra générer un email transmis à l'utilisateur. Cet email devra a minima comprendre les éléments suivants :

- Un remerciement d'avoir effectué la demande en ligne
- Une indication de la bonne transmission du dossier vers la MDPH correspondante
- L'URL de suivi de l'avancement de son dossier
- La signature propre à la MDPH

B1-SAIS 10 : Contrôle sur la saisie du NIR

Le téléservice intégrera les contrôles suivants :

- Contrôle de cohérence entre l'année de naissance du bénéficiaire et son NIR (caractères n°2 et 3) afin d'éviter des confusions entre le NIR enfant et le NIR d'un parent
- Contrôle sur la saisie de la clé de contrôle du NIR
 - Clé NIR = 97 - ((Valeur numérique du NIR) modulo 97)

B1-SAIS 11 : Contrôle relatif au lieu de naissance

Le demandeur devra renseigner au sein du formulaire en ligne :

- Le pays de naissance
- Le département de naissance
- La commune de naissance

L'ensemble de ces champs suivront les nomenclatures INSEE, répertoriées au sein des rubriques « Pays », « Département » et « Commune » du fichier de nomenclature téléservice.

Si le pays de naissance est différent de France, alors les champs « Département de naissance » et « Commune de naissance » seront en texte libre.

B2-NAVI 1 : Parcours du formulaire

Le formulaire est composé de plusieurs rubriques clairement identifiées. Le téléservice devra restituer ces différentes rubriques en proposant un système de navigation intuitif permettant à un usager :

- De passer d'une rubrique à l'autre de façon simple (rubriques suivantes et précédentes)
- D'afficher l'avancement dans le remplissage du formulaire par l'intermédiaire d'un fil d'Ariane (ou par un système équivalent)

L'enchaînement des différentes rubriques est précisé dans le schéma ci-dessous. Le passage d'une rubrique à une autre se fait selon des conditions dépendant des informations saisies par la personne.

B2-SAIS 1 : Affichage conditionnel de certaines rubriques

Certaines rubriques seront présentées à l'utilisateur en fonction de réponses apportées précédemment :

- La rubrique « Autorité parentale » (rubrique A2) ne s'affiche que si le bénéficiaire a moins de 20 ans
- La rubrique « Identité aidant » (rubrique A3) ne s'affiche que si l'utilisateur a confirmé la présence d'un aidant (rubrique « Bénéficiaire »)
- La rubrique « Identité représentant légal » (rubrique A4) ne s'affiche que si l'utilisateur a confirmé la présence d'une mesure de protection (rubrique « Bénéficiaire »).

B2-SAIS 2 : Aide à la compréhension des éléments du formulaire

Le formulaire dématérialisé proposera tous les éléments nécessaires à la bonne compréhension des attendus par l'utilisateur. Tous les éléments explicatifs présents sur le formulaire papier devront être retranscrits :

- Par l'intermédiaire de libellés explicatifs
- Par l'intermédiaire d'info-bulles, de pop-in ou tout autre dispositif équivalent

B2-SAIS 3 : Cas particulier du certificat médical

- Toute demande présentée à la MDPH doit être accompagnée d'un certificat médical de moins de 6 mois. Le modèle de certificat médical a été défini dans l'arrêté du 5 mai 2017 (Cerfa n° 15695*01). Il comprend un certificat « de base » et deux volets spécifiques complémentaires : un volet concernant les altérations de fonctions auditives ou un volet concernant les altérations de fonctions visuelles¹⁴.
- Le téléservice usager doit faire un renvoi vers le modèle de certificat attendu pour que l'utilisateur s'assure que son médecin renseigne le bon certificat médical (obligatoire pour qu'un dossier soit déclaré recevable par la MDPH).

B2-SAIS 4 : Incitation à saisir les informations importantes du dossier

Au-delà des informations obligatoires, le téléservice pourra signaler les informations importantes à saisir par un utilisateur afin de faciliter le travail des agents dans les MDPH et de réduire les délais d'instruction du dossier. Ce signalement pourra se faire par un code couleur spécifique par exemple.

¹⁴ Téléchargeable ici : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R19996>

B2-SAIS 5 : Création d'une synthèse du formulaire de demande

Le téléservice pourra, une fois l'envoi du formulaire effectif, générer une synthèse au format dématérialisé ou PDF des informations présentes au sein du formulaire de demande. Le contenu de cette synthèse pourra être paramétré par la MDPH mais devrait à minima reprendre les informations renseignées par le demandeur au sein du formulaire de demande.

B2-SAIS 6 : Dossier présent dans la MDPH

Le téléservice ne permettra pas la saisie du numéro de département de la MDPH destinataire du nouveau dossier pour la rubrique du formulaire en ligne suivante : « Vous avez déjà un dossier à la MDPH ? Dans quel département ? »

3) Interrompre et reprendre la saisie d'un dossier

B1-REPR 1 : Sauvegarde et reprise d'une saisie pour un dossier

L'utilisateur doit pouvoir à tout moment interrompre sa saisie et sauvegarder son dossier. Le dossier adopte alors le statut « *En cours, non déposé* ». Si l'utilisateur se déconnecte et de son compte puis se reconnecte, il doit pouvoir accéder à son dossier et retrouver toutes les informations déjà saisies ainsi que les pièces qu'il avait jointes.

4) Déposer un nouveau dossier de demandes

B1-NOUV 1 : Conditions permettant à un demandeur de déposer un nouveau dossier de demandes pour un bénéficiaire

Pour un profil bénéficiaire, un demandeur ne peut créer un nouveau dossier de demandes si son dossier de demandes précédent est au statut :

- En cours, non déposé
- Déposé
- En attente pièces de recevabilité
- Recevable
- Irrecevable avec dérogation
- En cours d'évaluation

B2-NOUV 1 : Aide à la saisie d'un nouveau dossier de demandes

Afin de faciliter la saisie d'un nouveau dossier de demandes, le téléservice intégrera un système d'aide à la saisie en proposant à l'utilisateur de reprendre les données issues du précédent formulaire (idéalement rubrique par rubrique). L'utilisateur pourra modifier tout ou partie des données rapatriées.

II. Besoins relatifs à l'affichage et la mise à jour de l'ensemble des dossiers de demandes et demandes d'un demandeur

L'objet des exigences et préconisations suivantes est de modéliser l'affichage et la mise à jour au sein du téléservice des informations relatives aux :

- Statuts des dossiers de demandes
- Statuts des demandes

On notera que ces informations proviennent du SI métier et que le téléservice duplique la donnée.

1) Affichage et mise à jour de l'ensemble dossiers de demandes et demandes

B1-AFFI 1 : Affichage des dossiers de demandes

Le téléservice permettra la consultation de l'ensemble des dossiers de demande rattachés à un compte. Chaque dossier de demandes reprendra les éléments des demandes décrits ci-après.

B1-AFFI 2 : Affichage et mise à jour des demandes

Le téléservice devra afficher les demandes relatives à un dossier de demandes. En outre, le téléservice affichera la mise à jour des statuts au niveau de la demande et non du dossier de demandes (objet moins parlant pour l'utilisateur).

L'affichage et la mise à jour des demandes, portés par le « Flux 3 : Transmission des éléments du dossier » des spécifications techniques que le téléservice devra être en mesure d'afficher, se feront à minima sur les éléments suivants :

- Nom de la demande
- Statut courant d'affichage de la demande
- Date de mise à jour du statut de la demande

B1-AFFI 3 : Statuts harmonisés et statuts d'affichage

Les statuts du SI MDPH n'étant pas forcément parlant pour les usagers, le téléservice devra être en mesure d'afficher une nomenclature de statuts dits « d'affichage » avec une table de correspondance avec les statuts du SI MDPH harmonisés. Cette liste de statut est disponible au sein des nomenclature « Statut dossier » et « Statut demande » du fichier de nomenclature téléservice.

B1-AFFI 4 : Accessibilité des pièces

Le téléservice permettra l'accès et le téléchargement des pièces transmises par la MDPH, via le « Flux 6 : Transmission des pièces par le SI-MDPH » des spécifications techniques.

De plus le téléservice permettra l'accès et le téléchargement des pièces transmises par l'utilisateur :

- Pièces de la recevabilité
- Pièces complémentaires

B1-AFFI 5 : Affichage de la décision

Le téléservice devra afficher à l'utilisateur l'ensemble des décisions liées à une demande d'un de ses dossiers de demandes par l'intermédiaire du « Flux 3 : Transmission des éléments du dossier » des spécifications techniques.

Les données à afficher seront à minima les suivantes :

- Le type de décision
- La date de notification
- La date d'effet de la décision de clôture
- Le type de droit et prestation
- La durée
- La date d'ouverture de droit
- La date d'échéance du droit

B2-AFFI 1 : Rechercher un dossier de demandes ou une demande au sein d'un compte

Le téléservice devra proposer un système de recherche portant sur l'intégralité des dossiers de demandes et des demandes. Cette recherche portera sur :

- L'identité d'un bénéficiaire
- Le statut du dossier
- La date de dépôt du dossier
- Un droit ou une prestation

III. Besoins relatifs à la complétion d'un dossier de demandes

Une fois son dossier de demande déposé, le demandeur pourra, au travers du téléservice, venir compléter des informations au sein de son dossier. Cette complétion est bornée dans le processus et peut avoir des conséquences importantes sur le dossier.

B1-COMP 0 : Identifiant de dossier téléservice (en modification)

Le téléservice attribuera un identifiant de dossier national unique, à chaque modification de dossier (par l'intermédiaire du formulaire simplifié) sur le téléservice.

B1-COMP 1 : Conditions permettant à un usager d'apporter une modification à un dossier déposé

Un usager peut apporter des modifications à un dossier de demandes au statut :

- Emis
- En attente pièces de recevabilité
- Recevable
- Irrecevable avec dérogation
- En cours d'évaluation

NB : La modification ne pourra porter que sur un dossier déposé au sein du téléservice.

B1-COMP 2 : Modifications pouvant être apportées à un dossier

Pour un dossier éligible à la modification, l'utilisateur doit pouvoir au travers d'un formulaire simplifié interagir, sur son dossier de demandes ou une de ses demandes afin de :

- Ajouter des pièces à un dossier et/ou une demande
- Mettre à jour des données d'identité de son dossier
- Modifier/Compléter un dossier
- Renoncer à une demande

Cette nomenclature est disponible au sein de la rubrique « Motif modification dossier » du fichier de nomenclature téléservice.

NB : Cette interaction ne fait pas forcément suite à une sollicitation de la part de la MDPH

B1-COMP 3 : Composition du formulaire simplifié

Le formulaire simplifié sera composé à minima des éléments suivants :

- La nature de la sollicitation (voir B1-COMP-2)
- Le nom de la demande concernée
- Une zone « commentaires »
- Un espace d'ajout de pièces jointes

B1-COMP 4 : Envoi du formulaire simplifié

Une fois le formulaire simplifié renseigné, l'utilisateur pourra le transmettre à sa MDPH par l'intermédiaire du téléservice.

Le téléservice devra respecter les spécifications d'interface décrites dans le document :

- Specifications_techniques_teleservice_SI-MDPH

Après l'envoi du formulaire simplifié, celui-ci n'est plus modifiable par le demandeur.

IV. Besoins relatifs à une demande de pièces par la MDPH

Au cours de plusieurs étapes du processus, la MDPH peut être amenée à solliciter le demandeur afin que celui-ci lui transmette des pièces de la recevabilité ou complémentaires. Le téléservice doit servir de canal de communication entre le demandeur et la MDPH.

B1-RECE 1 : Réception du flux de demande de pièces

Le téléservice devra être en mesure de pouvoir réceptionner le « Flux 4 : Demande de pièces » des spécifications techniques du SI MDPH relatif à une demande de pièces (de recevabilité ou complémentaires) avec pour données principales :

- La liste des pièces manquantes
- Le délai de transmission des pièces
- Le courrier afférent

Annexe 1 : Référentiel des besoins de niveau 1

Thématique	Exigence	Intitulé exigence
Sécurité et protection des données personnelles	B1-RGPD 1	Les mentions relatives au RGPD
Besoins techniques	B1-STO 1	La réplication de la donnée au sein du téléservice
Besoins techniques	B1-SLA 1	Niveau de service du téléservice
L'authentification et l'administration	B1-CREA 1	Création manuelle d'un compte utilisateur
L'authentification et l'administration	B1-CREA 2	Création d'un compte utilisateur via FranceConnect
L'authentification et l'administration	B1-CON 1	Les modalités de connexion au téléservice
L'authentification et l'administration	B1-CON 2	Le mot de passe oublié
L'authentification et l'administration	B1-GER 1	La modification des informations d'un compte
L'authentification et l'administration	B1-GER 2	La suppression d'un compte
L'authentification et l'administration	B1-DECO 1	La déconnexion
Le dépôt d'un dossier de demandes	B1-TYPE 1	Choix du type de demandeur
Le dépôt d'un dossier de demandes	B1-SAIS 0 :	Identifiant de dossier téléservice (en création)
Le dépôt d'un dossier de demandes	B1-SAIS 1	Renseigner un formulaire de demande dématérialisé
Le dépôt d'un dossier de demandes	B1 -SAIS 2	Joindre des documents au dossier de demande
Le dépôt d'un dossier de demandes	B1 -SAIS 3	Utiliser des jeux de valeur définis dans le formulaire

Le dépôt d'un dossier de demandes	B1-SAIS 4	Informations obligatoires pour le dépôt d'un dossier
Le dépôt d'un dossier de demandes	B1-SAIS 5	Envoi par l'utilisateur de son dossier de demande via le téléservice
Le dépôt d'un dossier de demandes	B1-SAIS 6	Respect du contrat d'interface pour la transmission d'un dossier de demande
Le dépôt d'un dossier de demandes	B1-SAIS 7	Rematérialisation » du formulaire de demande
Le dépôt d'un dossier de demandes	B1-SAIS 8	Confirmation du dépôt de la demande
Le dépôt d'un dossier de demandes	B1-SAIS 9	Confirmation par email du dépôt de la demande
Le dépôt d'un dossier de demandes	B1-SAIS 10	Contrôle sur la saisie du NIR
Le dépôt d'un dossier de demandes	B1-SAIS 11	Contrôle relatif au lieu de naissance
Le dépôt d'un dossier de demandes	B1-REPR 1	Sauvegarde et reprise d'une saisie pour un dossier
Le dépôt d'un dossier de demandes	B1-NOUV 1	Conditions permettant à un usager de déposer un nouveau dossier de demandes
Afficher l'ensemble des dossiers d'un usager	B1-AFFI 1	Affichage des dossiers de demandes
Afficher l'ensemble des dossiers d'un usager	B1-AFFI 2	Affichage et mise à jour des demandes
Afficher l'ensemble des dossiers d'un usager	B1-AFFI 3	Statuts harmonisés et statuts d'affichage
Afficher l'ensemble des dossiers d'un usager	B1-AFFI 4	Accessibilité des pièces
Afficher l'ensemble des dossiers d'un usager	B1-AFFI 5	Affichage de la décision
La modification d'un dossier de demandes	B1-COMP 0	Identifiant de dossier téléservice (en modification)
La modification d'un dossier de demandes	B1 -COMP 1	Conditions permettant à un usager d'apporter une modification à un dossier déposé

La modification d'un dossier de demandes	B1 -COMP 2	Modifications pouvant être apportées à un dossier
La modification d'un dossier de demandes	B1 -COMP 3	Composition du formulaire simplifié
La modification d'un dossier de demandes	B1 -COMP 4	Envoi du formulaire simplifié
Demande de pièces par la MDPH	B1-RECE 1	Réception du flux de pièces de recevabilité manquante

Annexe 2 : Référentiel des besoins de niveau 2

Thématique	Préconisation	Intitulé préconisation
Ergonomie générale	B2-ERG 1	Le responsive design
Ergonomie générale	B2-ERG 2	La sauvegarde automatique des données
L'authentification et l'administration	B2-CREA 1	La génération du mot de passe
L'authentification et l'administration	B2-GER 1	La suppression d'un compte pour inactivité prolongé
L'authentification et l'administration	B2-GER 2	Les comptes multi-bénéficiaire
Les statistiques	B2-STAT 1	Le nombre de connexions
Les statistiques	B2-STAT 2	Le nombre de compte
Les statistiques	B2-STAT 3	Le nombre de dossiers de demandes
Le dépôt d'un dossier de demandes	B2-TYPE 1	Cas où le demandeur est la personne handicapée
Le dépôt d'un dossier de demandes	B2-TYPE 2	Cas où le demandeur est le responsable de l'autorité parentale de la personne handicapée
Le dépôt d'un dossier de demandes	B2-TYPE 3	Cas où le demandeur est le tuteur ou le curateur de la personne handicapée
Le dépôt d'un dossier de demandes	B2-TYPE 4	Cas où le demandeur possède plusieurs profils de bénéficiaires définis dans son compte
Le dépôt d'un dossier de demandes	B2-NAVI 1	Parcours du formulaire
Le dépôt d'un dossier de demandes	B2-SAIS 1	Affichage conditionnel de certaines rubriques
Le dépôt d'un dossier de demandes	B2-SAIS 2	Aide à la compréhension des éléments du formulaire
Le dépôt d'un dossier de demandes	B2-SAIS 3	Cas particulier du certificat médical

Le dépôt d'un dossier de demandes	B2-SAIS 4	Incitation à saisir les informations importantes du dossier
Le dépôt d'un dossier de demandes	B2-SAIS 5	Création d'une synthèse du formulaire de demande
Le dépôt d'un dossier de demandes	B2-SAIS 6	Dossier présent dans la MDPH
Le dépôt d'un dossier de demandes	B2-NOUV 1	Aide à la saisie d'une nouvelle demande
Afficher l'ensemble des dossiers d'un usager	B2-AFFI 1	Rechercher un dossier de demandes ou une demande au sein d'un compte

Annexe 3 : Glossaire

Nom du concept	Définition
Autorité parentale	L'autorité parentale est l'ensemble de droits et de devoirs des parents exercés dans l'intérêt de l'enfant jusqu'à sa majorité ou son émancipation.
Bénéficiaire	Le bénéficiaire est la personne pour qui la demande est créée et pour qui les potentiels droits et prestations vont être décidés. Le bénéficiaire n'est pas toujours le demandeur (cas de l'autorité parentale, des tutelles, de l'aidant...)
Clôturé	Statut indiquant que l'usager choisit d'annuler sa demande auprès de la MDPH (uniquement si celle-ci n'a pas été évaluée).
Curatelle	Mandat judiciaire de protection des biens d'une personne. Ce mandat peut être détenu par une personne physique ou morale.
Décision	La décision est une réponse à une demande de compensation de l'individu ou de son représentant légal. Elle est prise par la CDAPH. Il peut y avoir une ou plusieurs décisions pour chaque dossier déposé. La CDAPH se prononce sur la recevabilité du dossier ou sur la/les proposition(s) de l'équipe pluridisciplinaire. Du point de vue du système d'information, une décision peut être une décision ou un avis de la CDAPH. La décision est composée d'un type (attribution, rejet, sursis, non-attribution supplémentaire), d'une motivation, d'une date de décision, ainsi que de tous les détails permettant d'informer l'usager.
Demande	Une demande est une composante du dossier de demandes qui apparaît lors de l'évaluation de celui-ci. Un même dossier de demandes peut être composé de multiples demandes toutes relatives au projet de vie de l'usager. Chaque demande fera l'objet d'une évaluation et d'une réponse par la MDPH.
Demandeur	Le demandeur représente toute personne s'étant créée un compte sur le téléservice et ayant déposé un dossier pour un bénéficiaire (pouvant être lui-même).
Demande de pièces	La MDPH peut solliciter des pièces auprès de l'usager. Les courriers de demande de pièces doivent toujours indiquer une date butoir. A l'issue du délai indiqué, le dossier de l'usager pourra être rejeté (pour irrecevabilité, ou faute des pièces nécessaires à l'évaluation). Si la MDPH souhaite relancer un usager, la relance doit être faite avant l'échéance de la date limite de réception des pièces spécifiées dans le courrier de demande de pièces.
Dossier de demande(s)	Un dossier de demande(s) peut contenir une ou plusieurs demandes. Le dossier de demande(s) est composé : - d'un formulaire de demande identifiant une demande générique et/ou une (des) demande(s) exprimée(s), - des pièces de la recevabilité - et d'éventuelles pièces complémentaires nécessaires à l'évaluation.
Dossier Individu	Dossier regroupant l'ensemble des informations liées à une personne unique : les informations sur l'individu, les demandes de droits et prestations, les projets de vie, les expressions des attentes, les pièces administratives déposées, les pièces complémentaires nécessaires à l'évaluation, les éléments relatifs à l'évaluation, les propositions de l'équipe pluridisciplinaire, décisions. L'unicité de l'individu peut être attestée par le NIR certifié.
Droits et prestations	Ensemble des dispositifs prévus par le Code de l'Action Sociale et des Familles, le Code de l'Education, le Code de la Sécurité Sociale et le Code de la Route auxquels la décision de la CDAPH peut donner accès.
Emis	Statut indiquant que le dossier a été envoyé par l'usager vers sa MDPH
En attente de pièce de recevabilité	Statut indiquant que des pièces relatives à la recevabilité du dossier de l'usager sont manquantes et que la MDPH a demandé à l'usager de transmettre ces pièces
En attente passage CDAPH	Sous-statut indiquant que la demande est en instance de passage à la CDAPH
En attente réponse PPC et/ou PPS	Sous statut indiquant que la demande a été évaluée par la MDPH et une action est attendue de la part de l'usager afin d'apporter ou non des observations à la réponse proposée
Equipe pluridisciplinaire	L'équipe pluridisciplinaire rassemble l'ensemble des professionnels, internes ou externes à la MDPH, qui contribuent à l'évaluation de la situation de la personne.

Etablissement ou service médico-social (ESMS)	Un établissement ou service médico-social (ESMS) est un établissement public ou privé relevant de la politique sociale en France. Certains types d'établissement ou service médico-social accueillent les bénéficiaires d'une orientation de la CDAPH. La liste des ESMS est précisée dans l'article L. 312-1 du Code de l'action sociale et des familles.
Evaluation par un partenaire	Sous-statut indiquant que l'évaluation est confiée à un partenaire externe à la MDPH
Evaluation par l'équipe de professionnels de la MDPH	Sous-statut indiquant que l'équipe pluridisciplinaire de la MDPH évalue le dossier de demandes ou une demande
Formulaire de demande	Le formulaire de demandes matérialisé par le Cerfa n°15692*01 permet de demander diverses prestations (AAH, PCH, cartes de transport...) auprès de la maison départementale des personnes handicapées (MDPH). Celui-ci sera donc complètement dématérialisé et accessible au sein du téléservice.
Irrecevable	Statut indiquant que des pièces de la recevabilité restent manquantes. Le dossier est transmis à la CDAPH, qui prendra une décision de rejet de la demande pour irrecevabilité
Irrecevable avec dérogation	Statut indiquant que la recevabilité du dossier de l'utilisateur est validée mais par dérogation (cas particulier d'une demande de parcours de scolarisation pour un enfant en incapacité de présenter un titre de séjour en cours de validité)
Mesure de protection	Décision du Juge des tutelles de désigner une personne morale ou physique en vue de lui confier des responsabilités normalement exercées par la personne majeure pour protéger ses biens.
NIA	Lorsque le NIR n'existe pas, un numéro identifiant d'attente (NIA) est attribué par la CNAV à partir des données d'état civil valable pour l'ensemble des organismes de la protection sociale.
NIR	Numéro d'identification unique de l'individu. Toute personne née en France métropolitaine et dans les départements d'outre-mer (DOM) est inscrite au répertoire national d'identification des personnes physiques (RNIPP).
Notification	Formalité par laquelle on porte officiellement à la connaissance du demandeur et à la connaissance des organismes intéressés, la/les décision(s) prise(s) par la CDAPH.
Numéro d'allocataire	Numéro d'assuré social de la personne ouvrant les droits au paiement de certaines prestations sociales ou familiales.
Numéro de sécurité sociale	Numéro d'assuré social de la personne ouvrant les droits au remboursement.
Organisme d'assurance maladie	Organisme chargé de financer certains droits et prestations (ex : CPAM, MSA, ...).
Pièces complémentaires nécessaires à l'évaluation	Les pièces complémentaires sont des documents que la MDPH demande à la personne ou à des partenaires afin de préciser l'évaluation de sa situation. Ces pièces permettent d'enrichir / préciser l'évaluation. En leur absence, les besoins ne pourront parfois pas être évalués.
Pièces de la recevabilité	Ce sont des documents conditionnant la recevabilité du dossier : - Formulaire de demande signé - Justificatif d'identité de la personne handicapée et, le cas échéant, de son représentant légal Justificatif de domicile Certificat médical complété, signé et datant de moins de 6 mois.
Plan Personnalisé de compensation (PPC)	Le plan personnalisé de compensation est élaboré par l'équipe pluridisciplinaire au terme d'un dialogue avec la personne handicapée relatif à son projet de vie. Il comprend des propositions de mesures de toute nature, notamment concernant des droits ou prestations mentionnées à l'article L. 241-6 du CASF, destinées à apporter, à la personne handicapée, au regard de son projet de vie, une compensation aux limitations d'activités ou restrictions de participation à la vie en société qu'elle rencontre du fait de son handicap. Le plan personnalisé de compensation comporte, le cas échéant, un volet consacré à l'emploi et à la formation professionnelle ou le projet personnalisé de scolarisation mentionné à l'article L. 112-2 du code de l'éducation. Le plan de compensation est transmis à la personne handicapée ou, le cas échéant, à son représentant légal, qui dispose d'un délai de quinze jours pour faire connaître ses observations. La commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées est informée de ces observations.

Plan personnalisé de scolarisation (PPS)	<p>Afin que lui soit assuré un parcours de formation adapté, chaque enfant, adolescent ou adulte handicapé a droit à une évaluation de ses compétences, de ses besoins et des mesures mises en œuvre dans le cadre de ce parcours, selon une périodicité adaptée à sa situation. Cette évaluation est réalisée par l'équipe pluridisciplinaire mentionnée à l'article L. 146-8 du code de l'action sociale et des familles. Les parents ou le représentant légal de l'enfant sont obligatoirement invités à s'exprimer à cette occasion.</p> <p>En fonction des résultats de l'évaluation, il est proposé à chaque enfant, adolescent ou adulte handicapé, ainsi qu'à sa famille, un parcours de formation qui fait l'objet d'un projet personnalisé de scolarisation assorti des ajustements nécessaires en favorisant, chaque fois que possible, la formation en milieu scolaire ordinaire. Le projet personnalisé de scolarisation constitue un élément du plan de compensation visé à l'article L. 146-8 du code de l'action sociale et des familles. Il propose des modalités de déroulement de la scolarité coordonnées avec les mesures permettant l'accompagnement de celle-ci figurant dans le plan de compensation.</p>
Portail usager	<p>Le portail usager représente l'interface graphique entre le téléservice et l'utilisateur. C'est donc à partir de ce portail que l'utilisateur peut accéder à son compte à des fins de dépôt de demande et de son suivi.</p>
Pré-évaluation	<p>Sous-statut indiquant que la MDPH effectue une première lecture du dossier et une première évaluation</p>
Projet de vie	<p>Il est l'expression des besoins, aspirations et souhaits de la personne handicapée exprimée selon différentes modalités (papier libre, formulaire, entretien d'accueil...). Dans le nouveau formulaire, la notion de le projet de vie est présentée pour faciliter l'expression du demandeur de façon organisée par thématique (vie quotidienne, scolarité, travail).</p>
Proposition	<p>La proposition est une réponse à une demande de compensation de la personne handicapée ou de son représentant légal. Elle est généralement élaborée par l'équipe pluridisciplinaire (sauf dans le cas de demandes irrecevables).</p> <p>Elle est constituée, d'un type (attribution ou rejet), d'une motivation et d'une date de proposition.</p> <p>Lorsqu'une attribution est proposée, la proposition se décline en droits et prestations, durée des droits et/ou date de début et date d'échéance des droits, ainsi que de tous les éléments nécessaires à la mise en œuvre de ces droits ou prestations ouverts.</p> <p>Une proposition doit faire l'objet d'une ou plusieurs décision(s).</p>
Recevable	<p>Statut indiquant que la MDPH valide la recevabilité du dossier de l'utilisateur après avoir reçu toutes les pièces obligatoires pour une demande à la MDPH</p>
Rejet faute de pièces complémentaires nécessaires à l'évaluation	<p>En cas d'absence des pièces nécessaires à l'évaluation, l'EP ne pourra pas réaliser l'évaluation de la situation et des besoins de la personne et ne pourra pas proposer de réponse à ces besoins. Elle pourra proposer à la CDAPH, à l'issue d'un délai précisé par l'accusé réception ou le courrier de demande de pièces adressé à la personne ou à son représentant, un rejet faute de réception des éléments nécessaires à l'évaluation.</p>
Rejet pour irrecevabilité	<p>Le rejet pour irrecevabilité est prononcé par la CDAPH à l'issue du délai porté sur l'accusé de réception ou le courrier de demande des pièces de la recevabilité.</p>
SNGI	<p>Le SNGI (Système national de gestion des identités) contient l'ensemble des données (NIR, état-civil, statut vital) pour toute personne née en France métropolitaine ou dans les DOM, ainsi que les données d'identification des personnes nées à l'étranger ou dans les TOM et résidant ou ayant résidé sur le territoire français ; il a pour finalité de certifier l'identité d'une personne.</p>
Téléservice	<p>Service de télécommunication qui assure tous les aspects de la communication entre l'utilisateur et le logiciel métier des MDPH (le SI MDPH) conformément aux protocoles établis par le présent document et le document relatif aux flux.</p>