



Tronc Commun du métier des MDPH

Version 1

Septembre 2017

Mise à jour de la version 1 du Tronc Commun

Le Tronc Commun, un document mis à jour régulièrement

Le Tronc Commun est un **référentiel du programme SI MDPH**. Il est mis à jour régulièrement pour être conforme :

- Aux **précisions apportées dans le cadre des travaux du programme**
- Aux **évolutions législatives et réglementaires**
- Aux **évolutions métier** relatives au périmètre de la V1 du Tronc Commun.

Les mises à jour apportées en Septembre 2017

Une mise à jour du package Tronc Commun :

- Les nomenclatures structurantes pour le métier des MDPH sont jointes au Tronc Commun : « *Nomenclatures structurantes* ».
- Les courriers de notification de décision sont harmonisés, ils font partie du package Tronc Commun.

Une mise à jour des actes métier :

- Page 34 : mise à jour du processus « Enregistrer et aiguiller les dossiers »
- Page 35 : ajout d'une demande complémentaire au dossier de demandes
- Page 35 : modification de la règle métier sur la nature de la demande et ajout de la règle métier sur la nature du droit
- Page 36 : mise à jour de la règle métier relative à l'exception de recevabilité sur le titre de séjour pour les demandes de scolarisation
- Page 45 : modification des objectifs du processus cible « Evaluer, élaborer des réponses et des PPC
- Page 52 : mise à jour du processus "Evaluer, élaborer des réponses et des PPC"
- Page 57 : mise à jour de la présentation des travaux d'harmonisation sur les courriers de notification de décision
- Page 63 : mise à jour des règles métier sur l'attribution de droits et prestations et ajout des règles métier liées au type de décision de « non-attribution supplémentaire » de droits
- Page 64 : ajout de précisions sur les règles d'attribution et de rejet lorsque la demande concerne des droits en cours
- Page 87 : mise à jour du processus « Conciliation »
- Page 90 : illustration de la non prise en compte des conséquences de la décision du tribunal suite à un recours contentieux par un cas d'usage

Une mise à jour du glossaire :

- La liste des définitions mises à jour est précisée sur la page de garde du glossaire.



Sommaire



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



<u>Introduction</u>	P. 4
<u>Présentation du programme SI MDPH dans lequel s'intègre le Tronc Commun</u>	P. 5
<u>Fiche de niveau 1 : Introduction au Tronc Commun du métier des MDPH</u>	P. 6
<u>Accueillir, communiquer, orienter et aider à la formulation du projet de vie, des attentes et besoins des personnes et procéder aux médiations</u>	P. 19
<u>Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus</u>	P. 20
<u>Fiche de niveau 3 : Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées</u>	P. 25
<u>Enregistrer et aiguiller les dossiers</u>	P. 28
<u>Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus</u>	P. 29
<u>Fiche de niveau 3 : Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées</u>	P. 33
<u>Évaluer, élaborer des réponses et des Plans Personnalisés de Compensation</u>	P. 42
<u>Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus</u>	P. 43
<u>Fiche de niveau 3 : Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées</u>	P. 49
<u>Décider et notifier les décisions</u>	P. 54
<u>Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus</u>	P. 55
<u>Fiche de niveau 3 : Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées</u>	P. 60
<u>Suivre les décisions</u>	P. 67
<u>Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus</u>	P. 68
<u>Fiche de niveau 3 : Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées</u>	P. 72
<u>Gérer le fonds de compensation</u>	P. 74
<u>Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus</u>	P. 75
<u>Instruire les recours et les conciliations</u>	P. 78
<u>Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus</u>	P. 79
<u>Fiche de niveau 3 : Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées</u>	P. 84
<u>Numériser et archiver les dossiers des personnes</u>	P. 91
<u>Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus</u>	P. 92
<u>Piloter l'activité et permettre la remontée de données aux niveaux local, régional et national</u>	P. 98
<u>Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus</u>	P. 99



Introduction au Tronc Commun du métier des MDPH



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN

cnsa
Caisse nationale de
solidarité pour l'autonomie

Introduction

Septembre 2017

Le Tronc Commun du métier des MDPH : un document visant à harmoniser les pratiques des MDPH, préalable à la mise en œuvre du système d'information commun des MDPH

Le système d'information (SI) commun des MDPH, **chantier majeur de la COG de la CNSA (2016-2019)**, constitue un **programme de transformation à forte visibilité pour le secteur du handicap** et, plus largement, pour l'ensemble des partenaires institutionnels de la CNSA.

Fin 2015, après une année d'étude et de concertation en lien étroit avec leurs partenaires notamment l'ADF et l'ADMDPH, la CNSA et le Ministère des Affaires sociales et de la Santé ont retenu **un scénario d'harmonisation des SI existants des MDPH**.

La définition d'un **Tronc Commun du métier des MDPH** constitue la première étape du programme SI MDPH. Ce document **pose un cadre qui définit les points structurants du métier des MDPH** dans une logique d'harmonisation des pratiques. Ce document est le résultat d'un travail de co-conception avec une quarantaine de MDPH et d'une concertation plus large auprès de l'ensemble des MDPH.

La première **version du Tronc Commun décrit principalement des processus « cœur de métier » des MDPH** (l'instruction de la demande, l'évaluation, la décision) ; elle traite également les autres processus liés au traitement d'une demande (suivre les décisions, gérer le fonds de compensation, gérer les recours et les conciliations) et des processus transverses (accueillir les usagers, archiver et numériser, piloter l'activité).

Le Tronc Commun prend en compte **les orientations nationales** liées aux projets de modernisation de la compensation du handicap comme le projet **service de demande en ligne pour les usagers des Maisons Départementales des Personnes Handicapées**, la démarche « Réponse accompagnée pour tous », ou encore la réforme de la tarification des établissements et services médico-sociaux pour les personnes handicapées (SERAFIN-PH).

Pour chaque étape du processus de traitement des demandes en MDPH, **le Tronc Commun détaille les activités à mener et les règles de gestion en identifiant les éléments qui relèvent du cadre réglementaire ainsi que les éléments nécessaires à l'harmonisation du SI**. Il décrit aussi les éléments qui relèvent des bonnes pratiques et ceux dont la mise en place est laissée au choix des MDPH.



Introduction au Tronc Commun du métier des MDPH



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



Introduction

Fiche de niveau 1 : Introduction au Tronc Commun du métier des MDPH

Septembre 2017



Introduction au Tronc Commun du métier des MDPH



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



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 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



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



Cinq principes clés sont proposés, en déclinaison du référentiel de missions et de qualité de service (RMQS) et en cohérence avec les marqueurs stratégiques

En 2014 et 2015, soit dix ans après la loi de 2005, la CNSA a 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 missions et de qualité de service (RMQS)

Principes métier du Tronc Commun

Marqueurs stratégiques de l'étude de faisabilité

Mission 1 : Information, communication et sensibilisation au handicap

Mission 2 : Accueil, orientation et aide à la formulation du projet de vie, des attentes et besoins des usagers

Mission 3 : Evaluation, élaboration des réponses et des Plans Personnalisés de Compensation

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

Mission 5 : Gestion des litiges

Mission 6 : Accompagnement à la mise en œuvre des décisions de la CDAPH et leur suivi

Mission 7: Pilotage et Management

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

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

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

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

5 Permettre une meilleure connaissance des publics, faciliter la comparabilité de l'activité des MDPH et une consolidation à tous les niveaux du territoire

Efficiences et simplification des missions au sein de la MDPH

Accompagnement renforcé de la personne handicapée

Interaction du SI dans un environnement diversifié

Connaissance accrue des personnes handicapées et de leurs besoins



Introduction au Tronc Commun du métier des MDPH



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN

cnsa
Caisse nationale de
solidarité pour l'autonomie

Les cinq principes clés des évolutions du SI MDPH



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.

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.).

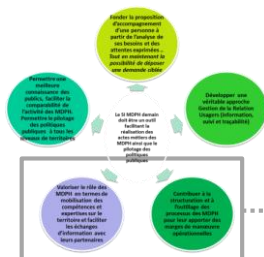
Un travail sur la lisibilité, la clarté et l'accessibilité de l'information transmise sera également réalisé.

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 de demain doit être un outil facilitant la réalisation des actes métier 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)

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



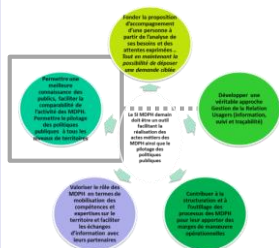
Le SI MDPH de demain doit être
un outil facilitant la réalisation
des actes métier des MDPH
ainsi que le pilotage des
politiques publiques

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

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

- **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.
- **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 de demain doit être un outil facilitant la réalisation des actes métier 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.



Introduction au Tronc Commun du métier des MDPH

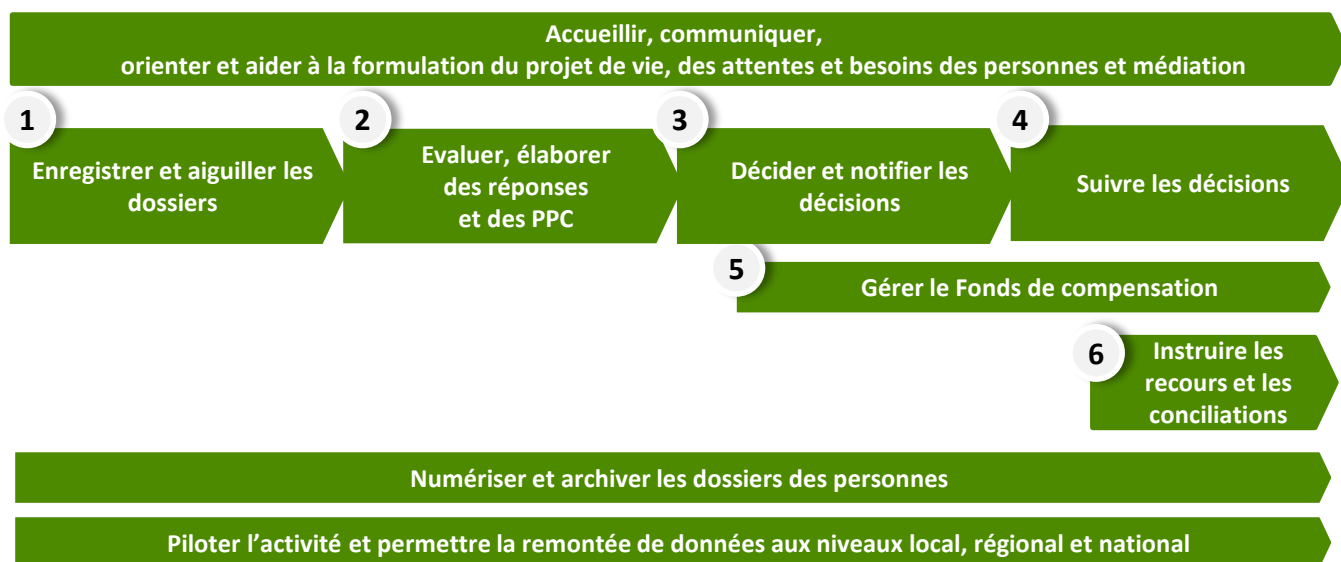


Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



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.



Introduction au Tronc Commun du métier des MDPH



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



Un document « dépliant » structuré en fiches pouvant être approfondies

Le présent document est « dépliant », il est structuré en fiches de différents niveaux pour permettre l'itération dans la conception du Tronc Commun métier des MDPH. Les fiches sont enrichies en fonction des besoins et des détails nécessaires.

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 » (fiche de niveau 1).
- Des fiches par processus, qui seront complétées et enrichies en fonction des travaux menés par les MDPH et la CNSA :
 - **Une fiche de niveau 2** : « Présentation globale du processus » précisant les objectifs du processus, les acteurs clés et des illustrations de fonctionnalités / services clés portés par le SI à terme,
 - **Plusieurs fiches de niveau 3** : « Détails du processus et des 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.
- Des documents transverses : définition juridique des concepts clés et définition des objets métier.

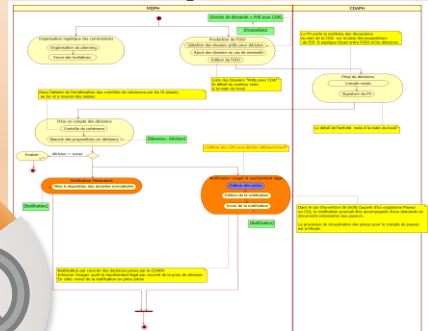
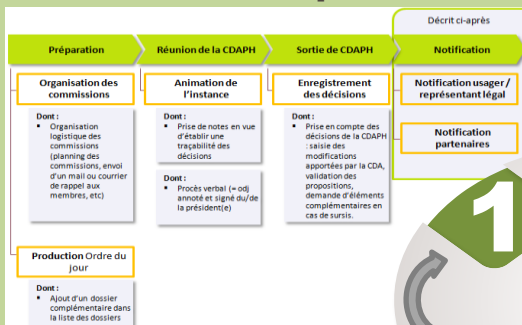
...À l'information détaillée...



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.),
- Une présentation visuelle privilégiant les schémas et explicitant les éléments clés,
- Des illustrations « cas concrets » : des éléments de cible souhaités.

- 1. Vue macro du processus :** il s'agit d'une vision synthétique construite à partir de la fiche descriptive du processus (fiche de niveau 2).
- 2. Détail du processus :** il s'agit de la modélisation UML (*Unified modeling language*) du processus sous forme de diagramme d'activités (fiche de niveau 3).
- 3. Diagramme des objets métier :** il décrit les objets « métier » et leurs relations manipulés par les acteurs, à travers les activités du processus indépendamment de l'enchaînement 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).
- 4. Description détaillée de chaque objet métier et des nomenclatures :** il s'agit des descriptions des attributs et des nomenclatures associées de l'objet métier.



	Méthode	Commentaires
Propriété	CF, glossaire (Propriété)	Dans le cas d'une attribution, la propriété est liée à une prestation. L'ensemble des propriétés régissent les algorithmes de l'AFN à une demande de compensation.
Décision	CF, glossaire (Décision)	Préjudicement de la CDAH sur les propositions de DTP.
Préjudice	CF, glossaire (Préjudice)	Un droit et prestations découlent peuvent être affectés des propositions de DTP. Une expertise (proposition et décliné) doit être notée
Prévision	CF, glossaire (Prévision)	des mentions complémentaires peuvent préciser les motivations
Droit/prestation attribué	droit ou prestation attribué	repose sur la nomenclature Droits et Prestations
Détermination	précise le droit ou la prestation attribué	précision sur le cas, en fonction du type de prestation. Le fonction des types de prestations, le DTP est préparé être validé par un texte libre.
Intervenant	CF, glossaire (Intervenant)	Il est stipulé dans le cas de type de prestation est une PCH (Alimenté), L'acte humaine
Motivité	CF, glossaire (Motivité)	Type de motivation détaillée dans le cas des orientations Méthode: mode de prise en charge Temporisation (Alimenté), la temporalité (Alimenté)
Établissement ou Service	CF, glossaire (Établissement ou Service)	Le prestataire se trouve relatif selon qui assurent les bénéficiaires d'une orientation de la CDAH. Plusieurs établissements peuvent intervenir, selon une nomenclature (Alimenté).
Taxe/versement	CF, glossaire (Taxe ou versement)	Dans le cas de l'AFN, il faut la présence nécessaire une préférence, celle-ci est calculée par la suite (Alimenté).
Montant Total attribué	la somme totale du droit couvert	Ce de la PCH à partir du montant global, un montant net est calculé
Montant de versement	la nomenclature Montant de versement	Applicable à la PCH et à l'AFN.
Montant de paiement	CF, nomenclature Montant de paiement	Applicable à la PCH (Alimenté 2, élément 3 et élément 4).
Qualification	Qualification de temps	Il est possible à la prestation attribué.

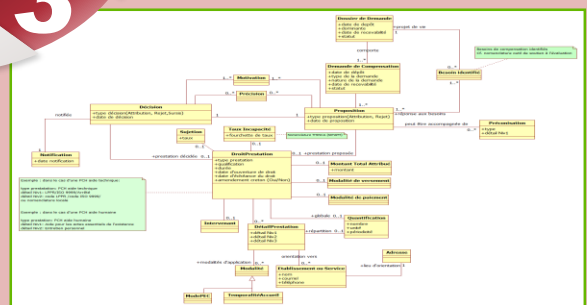
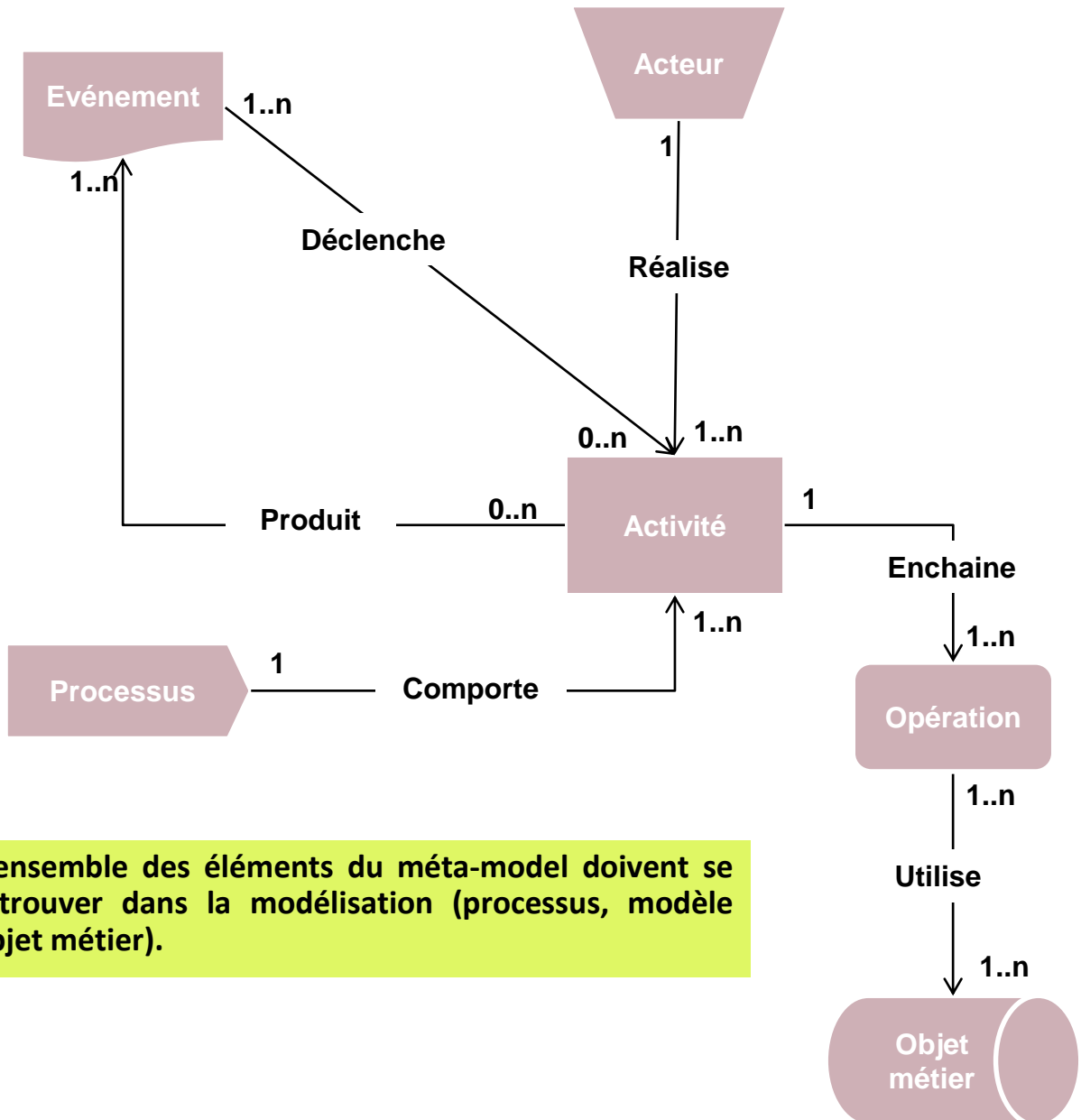


Diagramme des objets « métier »



Méta-modèle de la vue métier



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



Introduction au Tronc Commun du métier des MDPH



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



Caisse nationale de
solidarité pour l'autonomie

Légende du diagramme d'activités décrivant le processus

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

La schématisation des processus reprend la légende suivante :

Vérification de l'apposition de la date de dépôt

: Opération de l'activité du processus

Traitement situations particulières

: Activité

[Dossier de demande = Recevable]

: Objet métier et son statut

Demande de pièces de la recevabilité
et indication date limite d'envoi des pièces

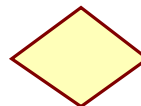
: commentaire



: Début du processus



: Sortie de processus



: Décision

Légende du caractère réglementaire, nécessaire ou facultatif des actes métier



Les processus modélisés présentent les différentes opérations réalisées dans le processus et leur niveau d'« opposabilité » :

- Les MDPH sont **obligées par les textes réglementaires** de réaliser certaines de ces opérations,
- La CNSA souhaite également rendre opposable la réalisation ou les modalités de réalisation de certaines de ces opérations afin d'**assurer l'harmonisation des pratiques et de l'utilisation du SI**,
- D'autres opérations sont identifiées comme de **bonnes pratiques**,
- Enfin, la réalisation ou les modalités de réalisation d'autres opérations sont **laissées au choix de chacune des MDPH**.



Réglementaire



Bonne pratique



Nécessaire pour harmoniser
le SI



Laissé au choix des MDPH

Les autres références du Tronc Commun du métier des MDPH

Le présent document fait partie d'un corpus documentaire incluant :

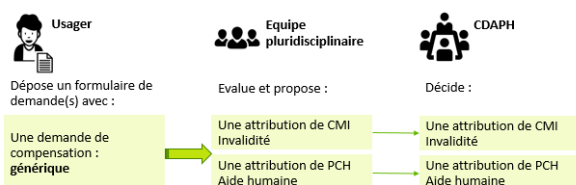
- Un **glossaire** reprenant les définitions métier mises à jour par les travaux d'harmonisation
- Les **nomenclatures structurantes** pour le métier des MDPH
- Les **courriers de notification de décision à destination de l'utilisateur**.

Afin de faciliter la compréhension de ces éléments, et l'appropriation par les MDPH et leurs partenaires, la CNSA met à leur disposition une **série de webconférences thématiques** sur les différents processus métier intégrés dans le palier 1 du programme SI MDPH.

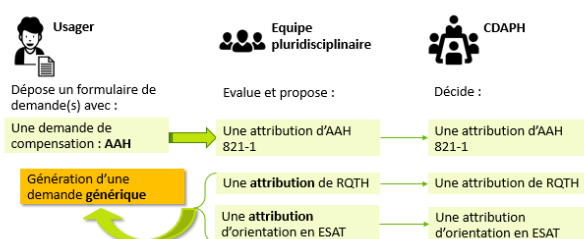
- Ces webconférences sont disponibles sur l'espace de partage entre la CNSA et les MDPH (SharePoint). Elles concernent :
 - La **présentation générale** du projet et du Tronc Commun
 - **L'instruction des demandes** : le nouveau formulaire et la demande générique, la notion de recevabilité, le maintien des droits à l'AAH auprès de la Caf
 - **L'évaluation des besoins** : l'outil de soutien à l'évaluation, la distinction entre la proposition et la décision, l'harmonisation de la réponse
 - **La décision et la notification** : la structuration de la réponse et des éditions, la transmission des décisions aux partenaires
 - **Les recours** : les recours gracieux, les recours contentieux, les conciliations.

Quelques visuels des exemples présentés dans le cadre des webconférences

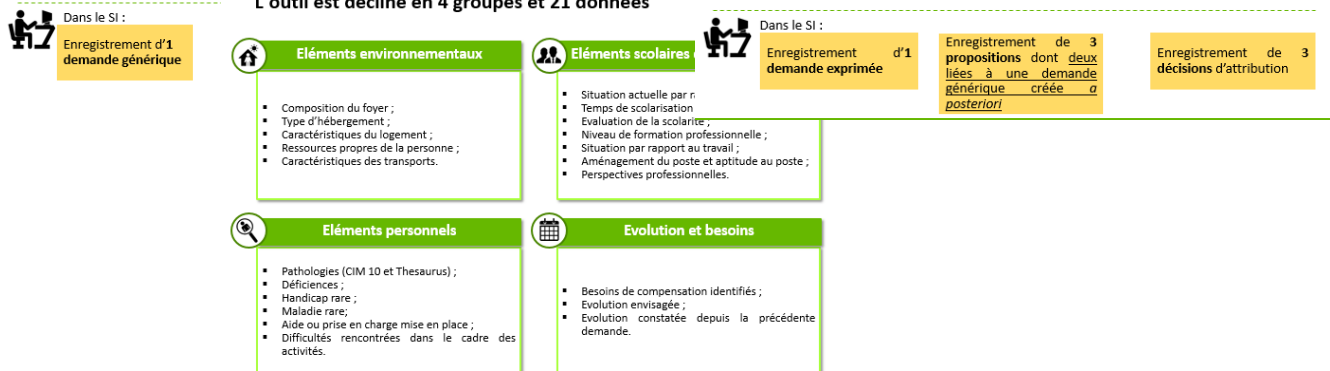
Exemple 1 : le traitement d'une demande générique



Exemple 2 : la demande générique peut également être générée dans le cadre d'une demande exprimée



L'outil est décliné en 4 groupes et 21 données





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

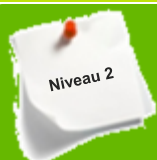
Décider et notifier les décisions

4

Suivre les décisions

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

Septembre 2017



Présentation générale du processus



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



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 2 : Présentation générale du processus

Septembre 2017



Présentation générale du processus



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



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 et de qualité de service (RMQS)

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 de la personne **handicapée 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, etc.).

Il s'inscrit fortement dans le cadre des missions 1, 2 et 5 du référentiel de missions et de qualité de service (RMQS) 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



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



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

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...

Les objectifs du processus cible :

- **Informar, sensibiliser au handicap et communiquer sur les missions et l'actualité de la MDPH et de ses partenaires,**
- **Mettre à disposition les dossiers de demande et accompagner l'utilisateur dans le dépôt de sa/ses demande(s),**
- **Apporter une réponse à la sollicitation de l'utilisateur de façon anonyme ou personnalisée,**
- **Éventuellement, réorienter vers un interlocuteur susceptible d'apporter une réponse, qu'il soit interne ou externe à la MDPH,**
- **Identifier les situations nécessitant un accueil de niveau 2 et/ou les situations d'urgence,**
- **Gérer les accueils de niveau 2 et les rendez-vous** (accès à un agenda collaboratif ou prise de rendez-vous en ligne via un télé service),
- **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.**
- **Recueillir les demandes de médiation et les transmettre au médiateur de la MDPH** (le traitement de la médiation sera décrit ultérieurement),
- **Tracer les accueils réalisés** (dater l'ensemble des informations reçues (date de dépôt),
- **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 

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 départemental, CLIC, CAF, etc.)
- Les partenaires pouvant répondre à la sollicitation de l'utilisateur,
- Le médiateur de la MDPH.



Présentation générale du processus



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



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

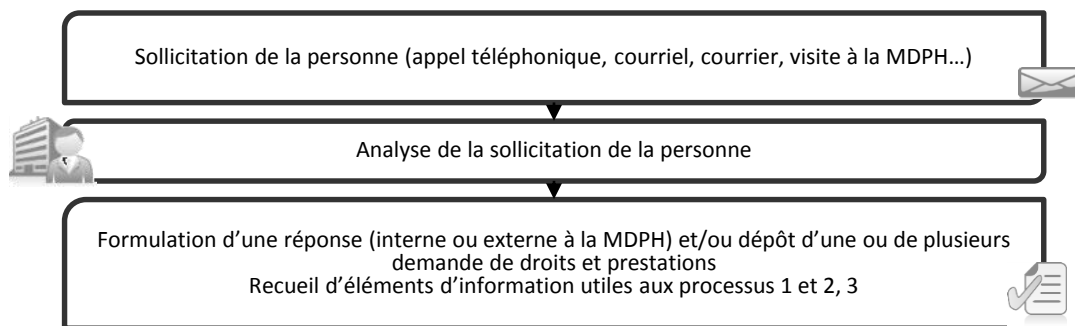
Suivre les décisions

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 du métier 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.**

Schématisation simplifiée du processus



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

Deux niveaux d'accueil

Rappel des définitions des niveaux de l'accueil :

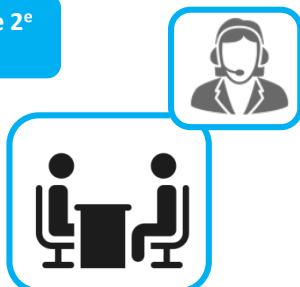
- **Accueil de premier niveau** : L'accueil de premier niveau est un accueil généraliste assuré par un agent d'accueil. Il concerne le « tout venant » : délivrance de documents à remplir, orientation des personnes, informations sur le suivi du dossier de demandes, vérification des droits ouverts de la 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 1^{er} niveau »

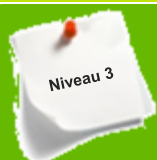


- La personne peut déposer un dossier de demande de compensation sous format papier ou peut être accompagnée au remplissage en ligne,
- **La personne peut demander des renseignements à la banque d'accueil concernant :**
 - La délivrance de documents à remplir,
 - L'orientation des personnes,
 - L'information 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 2^e niveau.

« Accueil de 2^e 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,
 - ...



Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



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**

Septembre 2017

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

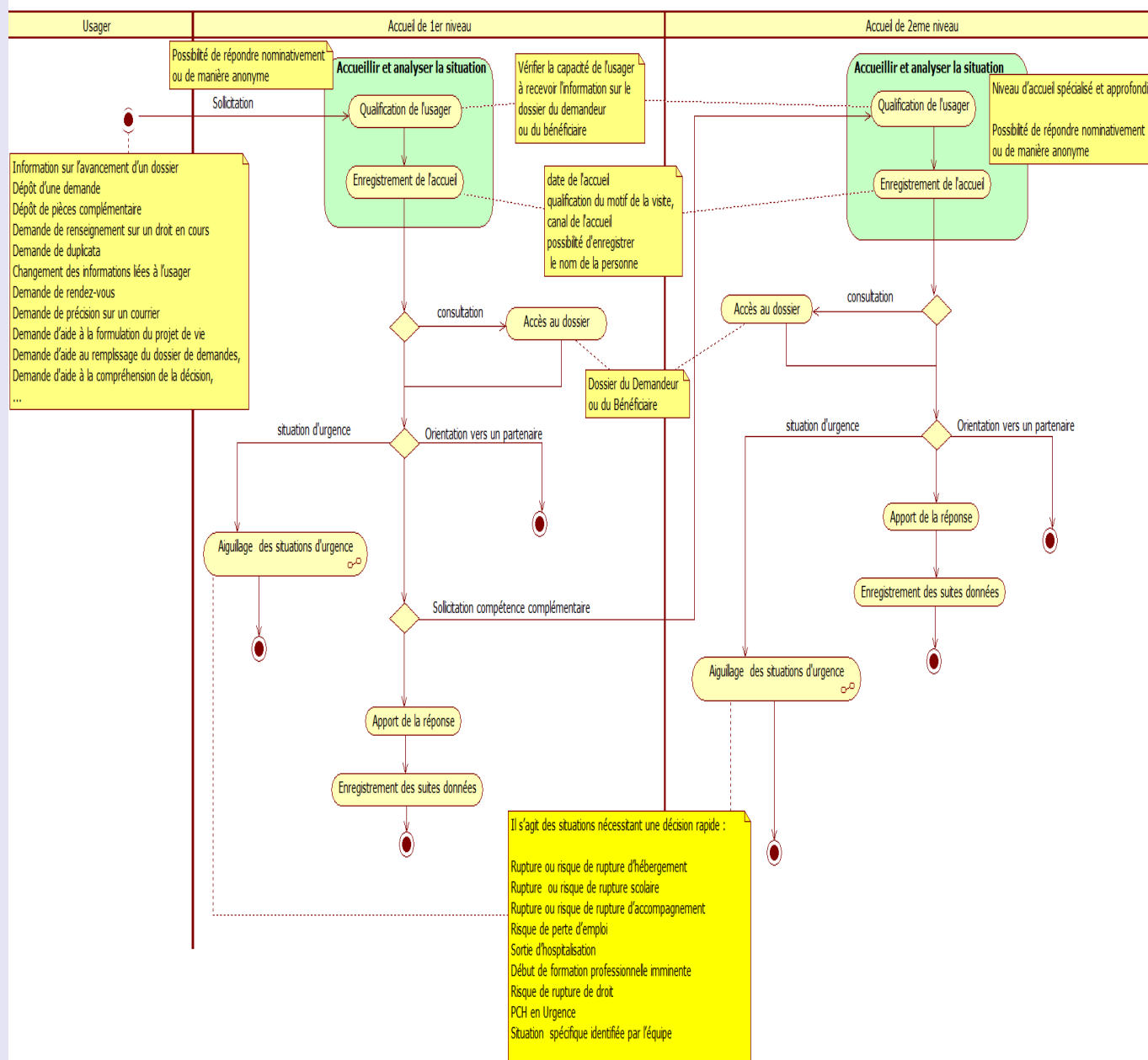
3

Décider et notifier les décisions

4

Suivre les décisions

Modélisation du processus





Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



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

Caractère réglementaire, nécessaire ou facultatif des actes métier



Information et orientation de l'utilisateur



Mettre en place un accueil de premier et un accueil de deuxième niveau



Renseigner l'utilisateur sur l'avancement de son dossier



Identifier les situations d'urgence



Vérifier l'habilitation de l'utilisateur à recevoir de l'information sur le dossier d'un demandeur ou d'un bénéficiaire

Enregistrement des informations lors de l'accueil



Comptabiliser le nombre d'accueils réalisés



Enregistrer la date, le canal, le motif et les suites données à l'accueil (accueil de niveau 1)



Enregistrer le nom de la personne, les éléments utiles à l'évaluation et les suites données à l'accueil (accueil de niveau 2)



Réglementaire



Nécessaire pour
harmoniser le SI



Bonne pratique



Laissé au choix
des MDPH



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

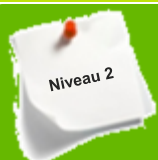
Décider et notifier les décisions

4

Suivre les décisions

Enregistrer et aiguiller les dossiers

Septembre 2017



Présentation générale du processus



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



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

Enregistrer et aiguiller les dossiers

Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus

Septembre 2017



Présentation générale du processus



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



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 et de qualité de service (RMQS)

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 d'évaluation.

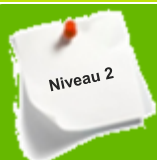
Les missions couvertes par le processus sont :

- Assurer la bonne tenue des dossiers des personnes,
- 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 et de qualité de service (RMQS) 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



Présentation générale du processus



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



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

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

Les objectifs du processus cible :

- Créer les dossiers des individus 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,
- 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,
- Orienter le dossier vers la dominante la plus appropriée pour l'évaluation,
- Transmettre à l'équipe pluridisciplinaire les dossiers de demande(s) par dominante,
- Renseigner les éléments de suivi du dossier (workflow, service web, 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 décisions prises dans le cadre d'un plan d'accompagnement global
- Identifier les situations urgentes.

Les acteurs du processus cible :

- Les personnes handicapées (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 du dossier** » (décrite ci-après) peut être réalisée à la suite de l'étape « **Vérification de la recevabilité** » (décrite 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.

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 : l'approche par l'expression des difficultés et des attentes

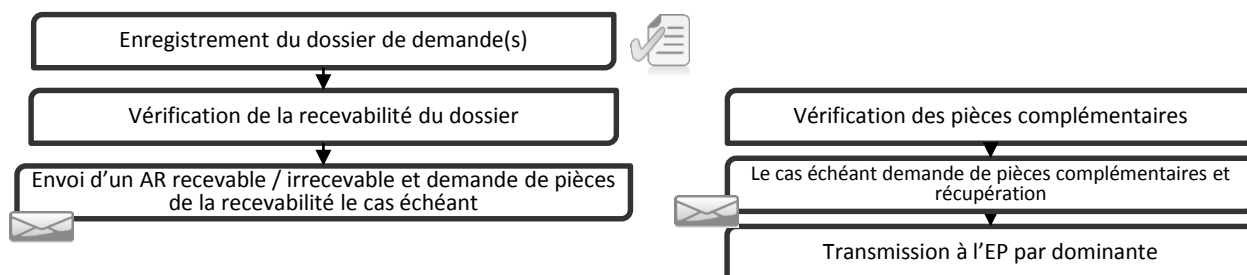
L'aiguillage de dossiers de demande(s) à partir de l'analyse des types de demandes déposées ou de l'expression des besoins et difficultés exprimées des personnes, récupérées grâce au **nouveau formulaire**, représente une évolution structurante dans les pratiques quotidiennes des MDPH.

L'enjeu de cette étape, qui peut être intégrée au processus d'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 des 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.).

Un processus soutenu par les fonctionnalités du SI

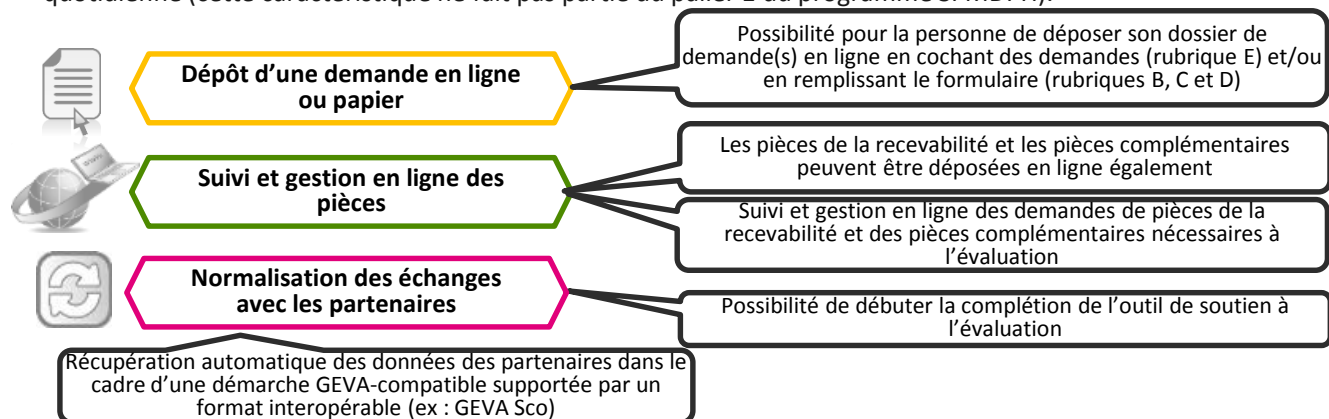
Schématisation simplifiée du processus et de l'étape

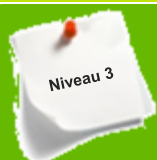


Un processus soutenu à terme par un service web

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 automatiquement mis à jour. Il sera synchronisé avec l'outil métier à une fréquence quotidienne (cette caractéristique ne fait pas partie du palier 1 du programme SI MDPH).





Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



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

Enregistrer et aiguiller les dossiers

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

Septembre 2017

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**

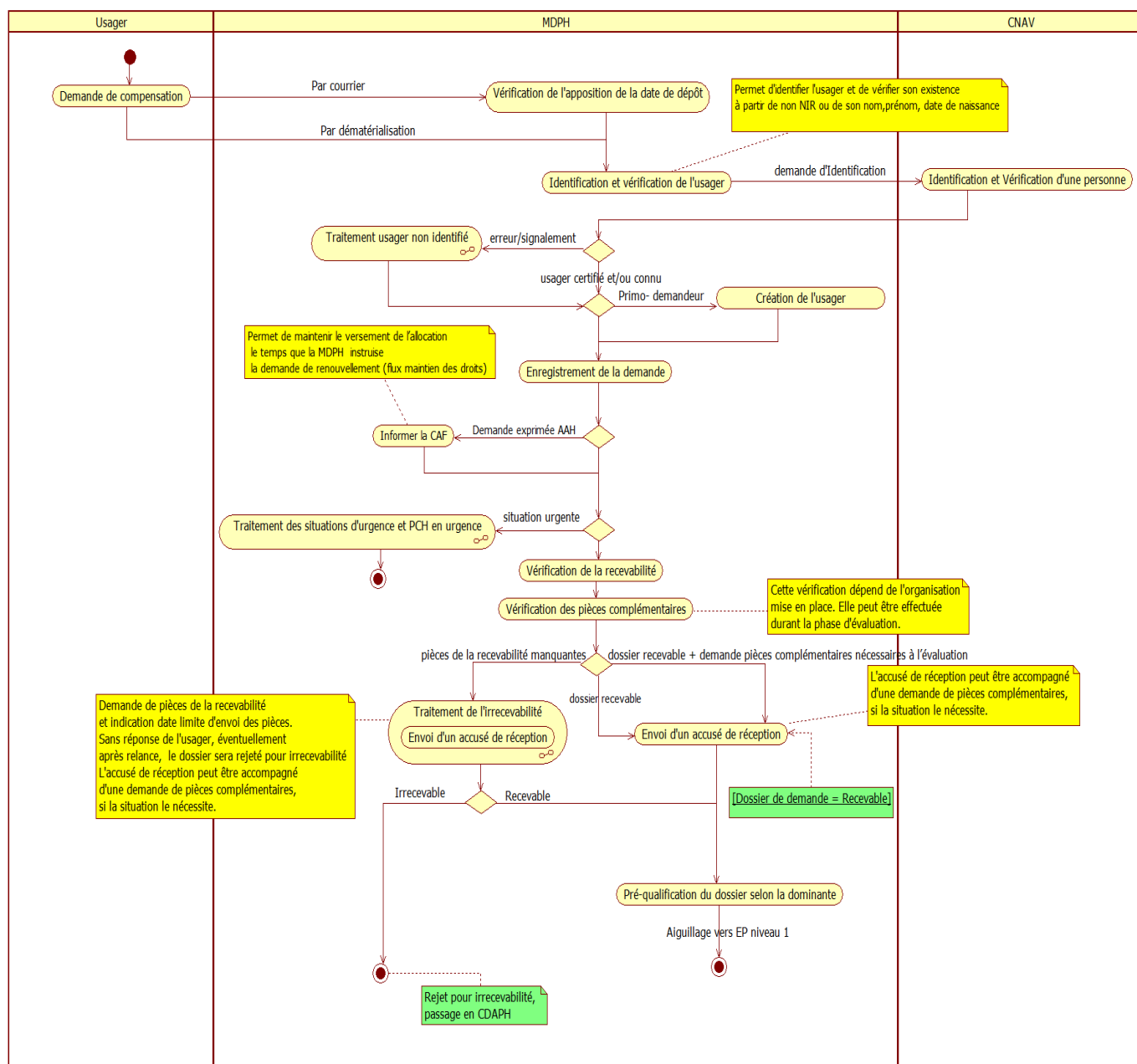
3

Décider et notifier les décisions

4

Suivre les décisions

Modélisation du processus





Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



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

Règles métier nécessaires à l'harmonisation du SI



Enregistrement de la demande

Ajout d'une demande complémentaire au dossier de demandes

Une demande complémentaire déposée par l'utilisateur après le dépôt d'un dossier de demandes peut être rattachée à ce dernier pendant les 4 mois suivant son dépôt (délai légal de traitement des demandes), sauf si le dossier est évalué ou décidé.

La demande complémentaire conserve sa propre date de dépôt. Si le dossier est recevable, la demande complémentaire est automatiquement recevable elle aussi.

Nature de la demande (Cf. Glossaire)

La nature de la demande (première demande, ré-examen) est une information renseignée par l'agent lors de l'instruction à partir des informations dont il dispose (ex: présence ou non d'un droit non encore échu correspond à la demande). Elle ne s'applique qu'aux demandes exprimées par l'utilisateur (Cf. Glossaire *demande exprimée*).

Nature du droit (Cf. Glossaire)

La nature du droit (nouveau droit, renouvellement, révision) s'applique à tous les droits ou prestations ouverts par la CDAPH. Elle permet de gérer, le cas échéant, le lien entre la date d'ouverture du droit et la date de fin d'un droit précédent. Elle est déterminée par l'équipe pluridisciplinaire ou par la CDAPH.

Période d'acceptation d'un renouvellement

La période de prise en compte d'un renouvellement débute 6 mois avant l'échéance du droit et se termine à la date d'échéance du droit.

Enregistrement d'une demande effectuée sur papier libre

Un usager peut effectuer une demande sur papier libre. Si elle comporte des éléments permettant d'identifier et de contacter l'utilisateur (nom, prénom, adresse), elle doit être instruite comme toute autre demande. Un courrier d'accusé de réception lui demandant de transmettre les pièces de la recevabilité manquantes, dont le formulaire, doit ainsi être transmis à l'utilisateur. La date de dépôt du dossier est celle de la réception de la demande sur papier libre.



Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



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

Règles métier nécessaires à l'harmonisation du SI



Vérification de la recevabilité

Exception de recevabilité sur le titre de séjour pour les demandes de scolarisation

S'agissant des enfants, il faut tenir compte du droit reconnu à tout enfant d'accéder à l'éducation quelle que soit sa situation ou celle de ses parents (ce droit constitue une liberté/un droit fondamental auquel l'Etat ne peut se soustraire).

Ainsi, en l'absence d'un titre de séjour valable (normalement obligatoire pour la recevabilité d'un dossier de demande), la MDPH doit néanmoins pouvoir traiter une demande de parcours de scolarisation.

Pour ce faire, elle peut (sous réserve que les autres pièces de la recevabilité soient présentes) déclarer la demande recevable à titre dérogatoire et cela sans attendre l'expiration du délai de réception des pièces.

Envoi de la demande de maintien des droits à l'AAH en flux à la CAF

Maintien des droits lors d'un renouvellement d'AAH

Lorsque l'utilisateur demande une AAH et qu'il a déjà un droit ouvert, certaines Caf acceptent de maintenir le droit ouvert en attente de la décision de la CDAPH sur la demande de renouvellement.

Les MDPH informent ainsi les CAF des demandes exprimées d'AAH dès l'instruction du dossier pour éviter une éventuelle rupture de droits, en utilisant les services d'échange mis à disposition par la CNAF (Cf. Glossaire *demande exprimée*).

Une convention entre la CNAF et les MDPH précise qu'il n'est pas nécessaire d'envoyer une copie papier ni de la notification, ni de la demande de l'utilisateur pour activer le maintien des droits. La MDPH a l'obligation cependant de conserver les documents sources (papier ou numérisés).

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

Cas concrets



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.





Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



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

Rappel du cadre juridique sur la réclamation de document(s)



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 décide 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.



Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



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

Caractère réglementaire, nécessaire ou facultatif des actes métier



Réception et enregistrement des demandes selon le formulaire IMPACT

A la suite de l'expérimentation Impact, un nouveau formulaire de demande a été conçu pour remplacer le Cerfa 18788*1. Il permet l'expression des besoins, des difficultés et des attentes de l'utilisateur sur les aspects de vie quotidienne, de vie scolaire et de vie professionnelle. Une partie permet également de collecter les besoins de l'aidant le cas échéant.

Avec ce nouveau formulaire (N°15692*01), il n'y a pas nécessairement de *demande exprimée* (cf. glossaire) pour un droit ou une prestation ; c'est-à-dire que l'utilisateur peut exprimer ses besoins et ses difficultés (ce qui constitue une *demande générique*), l'équipe pluridisciplinaire évalue la situation dans sa globalité et propose les droits et les prestations pouvant répondre aux besoins de l'utilisateur.

Réception et enregistrement des demandes



Apposer une date de dépôt dès la réception d'un formulaire (non dématérialisé)



Apposer une date de dépôt sur les demandes sur papier libre et les traiter comme des demandes



Enregistrer les informations renseignées par l'utilisateur dans le formulaire sur sa vie quotidienne, sa vie professionnelle et sa vie scolaire (Parties B, C et D du nouveau formulaire)



Le cas échéant (saisie des parties B, C, D) utiliser les nomenclatures du dossier de demande ([ASIP-CNSA_SI-MDPH_RF_Dictionnaire-de-données_Dossier-Demandes](#))



Saisir les demandes exprimées par l'utilisateur dans le formulaire (rubrique E) suivant la nomenclature des demandes ([ASIP-CNSA_SI-MDPH_RF_Dictionnaire-de-données_Dossier-Demandes](#))



Qualifier la nature des demandes exprimées

Création ou mise à jour de l'utilisateur



Enregistrer les informations renseignées par l'utilisateur dans le formulaire sur sa situation personnelle (Partie A du nouveau formulaire)



Le cas échéant (saisie de la partie A) utiliser les nomenclatures obligatoires de l'individu ([ASIP-CNSA_SI-MDPH_RF_Dictionnaire-de-données_Individu](#))



Vérifier l'identité de l'utilisateur avec le Service National de Gestion des Identités de la CNAV pour tous les dossiers entrants (utilisateur existant ou non)



Certifier, le cas échéant, le NIR existant ou récupérer le NIR certifié disponible au SNGI



Réglementaire



Nécessaire pour
harmoniser le SI



Bonne pratique



Laissé au choix des
MDPH



Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



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

Caractère réglementaire, nécessaire ou facultatif des actes métier



Traitement de la recevabilité

Identification d'un référent



Identifier et renseigner les coordonnées d'un interlocuteur (référént) pour le dossier (il peut s'agir d'un instructeur référent ou de tout autre interlocuteur à identifier sur les correspondances avec l'utilisateur)

Vérification de la recevabilité



Vérifier la présence des 4 pièces de la recevabilité



Mettre en place une dérogation permettant de traiter une demande de parcours de scolarisation dans le cas d'un dossier irrecevable pour défaut de titre de séjour valable



Définir un délai ou une date pour recevoir les pièces de la recevabilité manquantes et le communiquer à l'utilisateur



Enregistrer la date de recevabilité du dossier



A l'expiration du délai de réception des pièces de la recevabilité, déclarer le dossier irrecevable et élaborer une proposition de rejet pour irrecevabilité

Vérification des pièces complémentaires nécessaires à l'évaluation



Vérifier la présence des pièces complémentaires simultanément à la vérification de la recevabilité



Définir un délai ou une date pour recevoir les pièces complémentaires nécessaires à l'évaluation et le communiquer à l'utilisateur

Envoi de l'accusé de réception



Envoyer un accusé de réception de la demande



Préciser dans l'accusé de réception les éventuelles pièces de la recevabilité manquantes



Préciser dans l'accusé de réception les éventuelles pièces complémentaires nécessaires à l'évaluation



Réglementaire



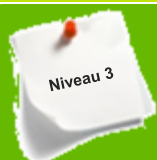
Nécessaire pour
harmoniser le SI



Bonne pratique



Laisser au choix des
MDPH



Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



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

Caractère réglementaire, nécessaire ou facultatif des actes métier



Actions complémentaires de l'instruction

Envoi du flux maintien des droits à la Caf



Informar la CAF des demandes exprimées d'AAH dès l'instruction du dossier pour éviter une éventuelle rupture de droits, en utilisant les services d'échange mis à disposition par la CNAF

Traitement des situations d'urgence



Identifier les dossiers relevant d'une situation d'urgence



Disposer d'un circuit de traitement des situations d'urgence



Disposer d'un circuit de traitement de la PCH en urgence

Qualification d'un dossier selon une dominante



Pré-qualifier un dossier selon une dominante



Le cas échéant, utiliser les dominantes Vie scolaire / Vie professionnelle / Vie quotidienne



Réglementaire



Nécessaire pour
harmoniser le SI



Bonne pratique



Laissé au choix des
MDPH



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

Évaluer, élaborer des réponses et des Plans Personnalisés de Compensation

Septembre 2017



Niveau 2

Présentation générale du processus



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



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

Évaluer, élaborer
des réponses et des PPC

3

Décider et notifier les décisions

4

Suivre les décisions

Évaluer, élaborer des réponses et des Plans Personnalisés de Compensation

Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus

Septembre 2017

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 et de qualité de service (RMQS)

Le processus « Evaluer » consiste à :

- Conduire des évaluations multidimensionnelles et pluridisciplinaires adaptées à la situation de la personne en mobilisant les justes ressources (internes et externes) 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 et de qualité de service (RMQS)* 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

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

Le processus « Evaluer » débute lorsque le dossier de demande(s) passe au statut « en cours d'évaluation ». Après l'étape d'aiguillage, le dossier est orienté vers l'EP pertinente.

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 droits et de prestations, 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.

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

- **En normalisant et fluidifiant les échanges avec les partenaires dans le cadre de l'évaluation et de l'élaboration de la réponse :**
 - Démarche GEVA-compatible supportée par un format interopérable,
 - Récupération dans le SI MDPH d'éléments d'évaluation (potentiel emploi, GEVA Sco, prestataires,...) *(cette caractéristique ne fait pas partie du palier 1 du programme SI MDPH),*
 - Accès aux informations permettant de proposer les solutions les plus pertinentes au regard des besoins (par exemple, accès à l'offre ESMS et aux listes d'attente via l'outil de suivi des orientations)
- **Harmonisant la structuration du PPC,**
- **Générant automatiquement le PPC** (dont PPS et PAG) *(cette caractéristique ne fait pas partie du palier 1 du programme SI MDPH),*
- **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/emails 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 (dépliability du GEVA). Il se base sur les nomenclatures GEVA pour la description de la situation et sur Serafin PH pour la formalisation des besoins,
 - Identifier des droits et des prestations réglementaires, 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, ...).

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

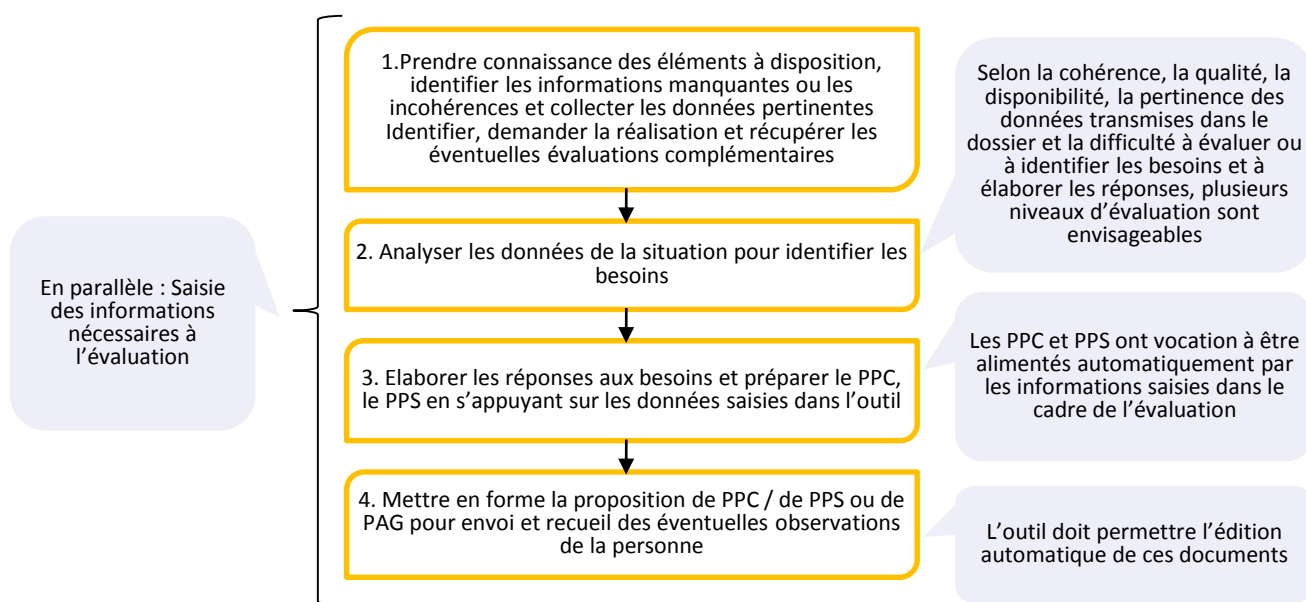
Décider et notifier les décisions

4

Suivre les décisions

Un processus central de l'activité des MDPH

Schématisation simplifiée du processus



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

Evaluer est le cœur de métier des MDPH. Le Tronc Commun métier 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 ou 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

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 terme.

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 (dépliability)

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...)

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

Constatant que le Guide d'EVALuation des besoins de compensation des personnes handicapées (GEVA) est utilisé de manière partielle par les MDPH (outil officiel depuis mai 2008), 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, Seraphin 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 et l'ordre du jour de la CDAPH.** La fiche de synthèse pourrait également être présentée au tribunal, et/ou transmise aux ESMS pour les situations qui le nécessitent.

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

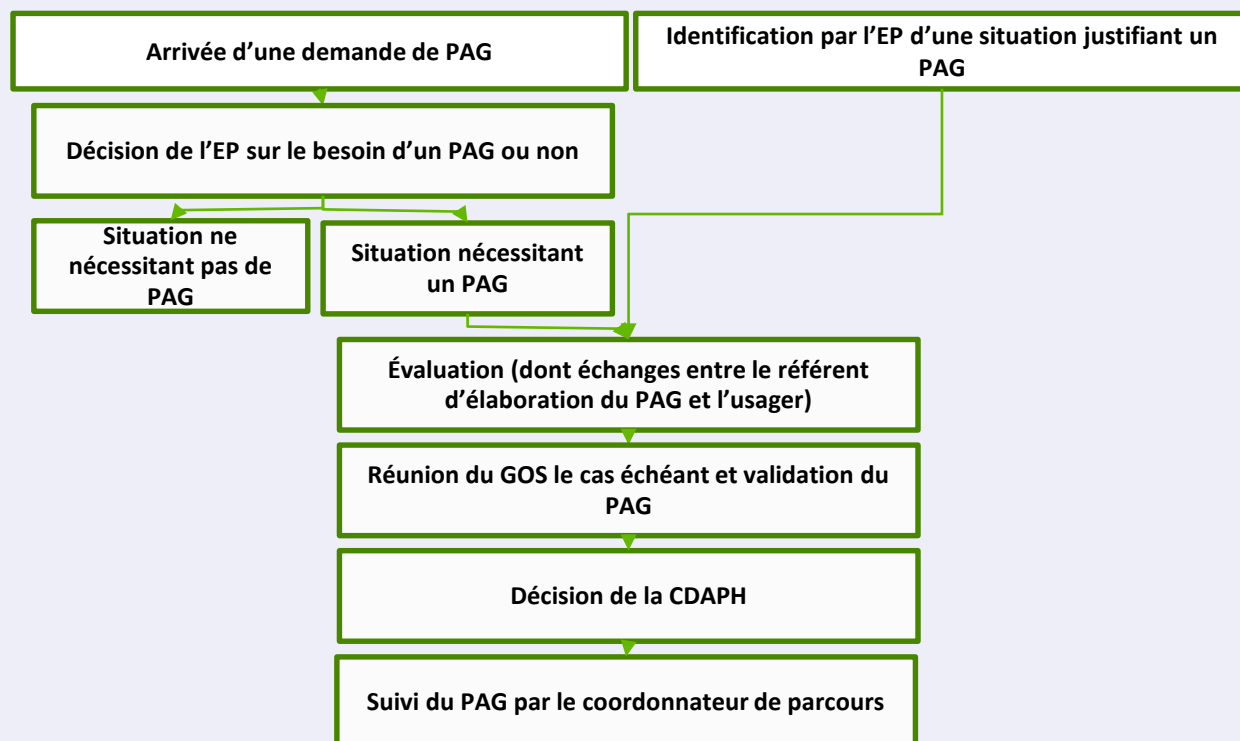
Réponse accompagnée : la mise en place d'un engagement contractuel des acteurs de la prise en charge

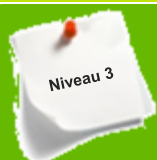
L'article 89 de la loi Santé du 26 janvier 2016 met en place le Plan d'accompagnement global (PAG). Le processus permettant d'aboutir à un PAG s'insère dans les différents processus cœur de métier des MDPH.

Dans le cadre du processus « Evaluer, élaborer des réponses et des Plans Personnalisés de Compensation », 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 »





Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



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

Évaluer, élaborer
des réponses et des PPC

3

Décider et notifier les décisions

4

Suivre les décisions

Évaluer, élaborer des réponses et des Plans Personnalisés de Compensation

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

Septembre 2017

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

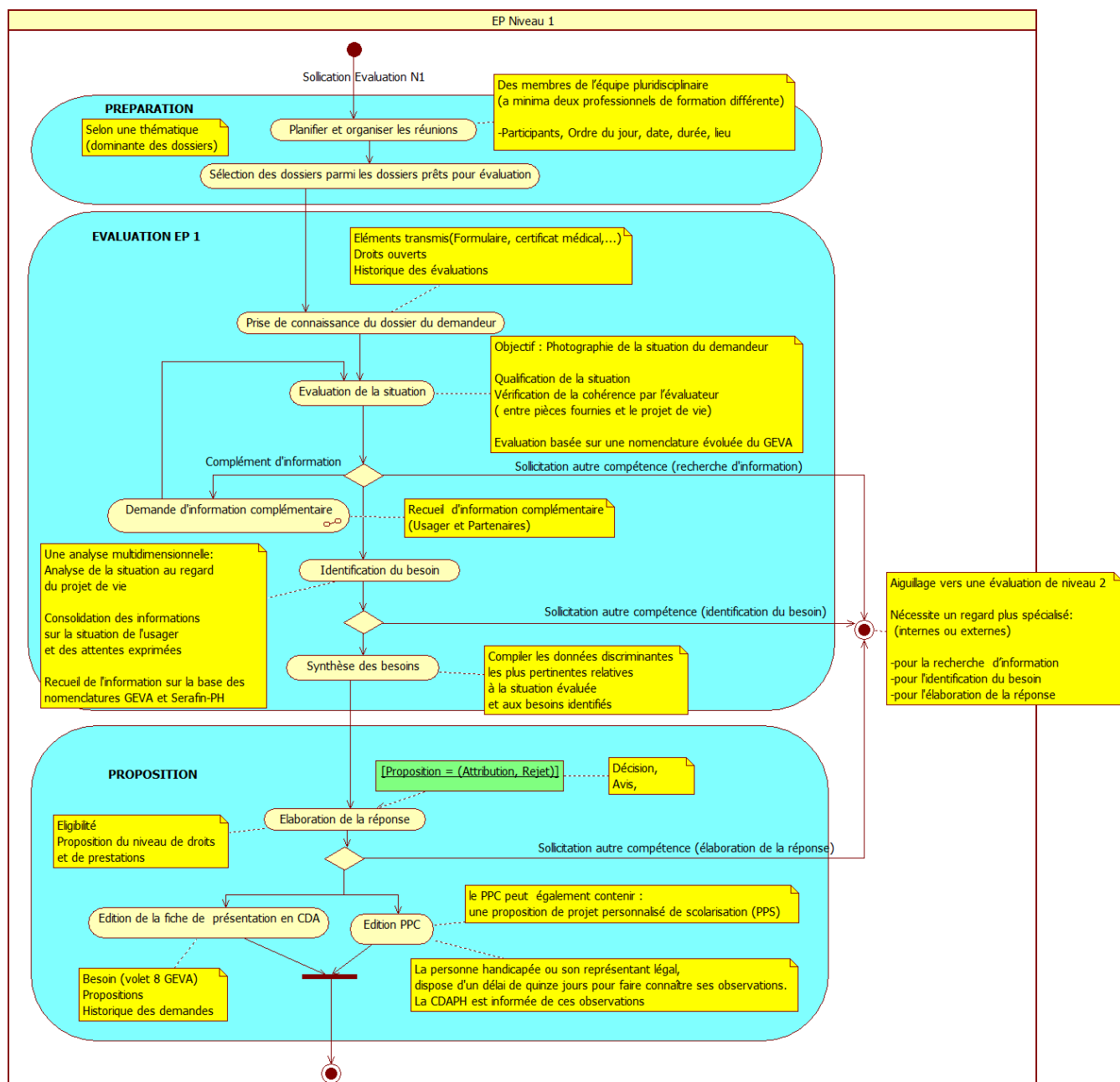
3

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

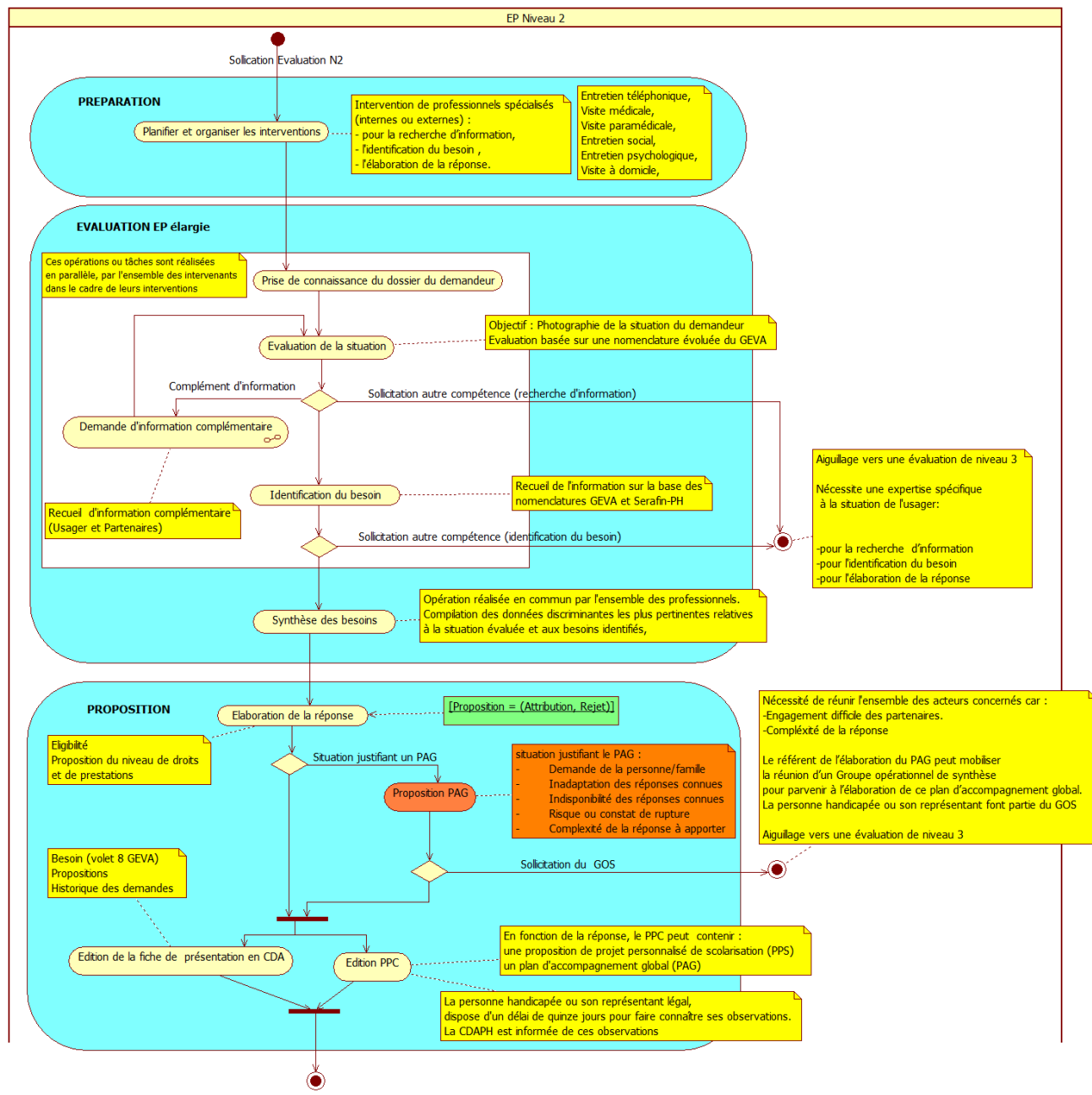
Décider et notifier les décisions

4

Suivre les décisions

Modélisation du processus

EP Niveau 2



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

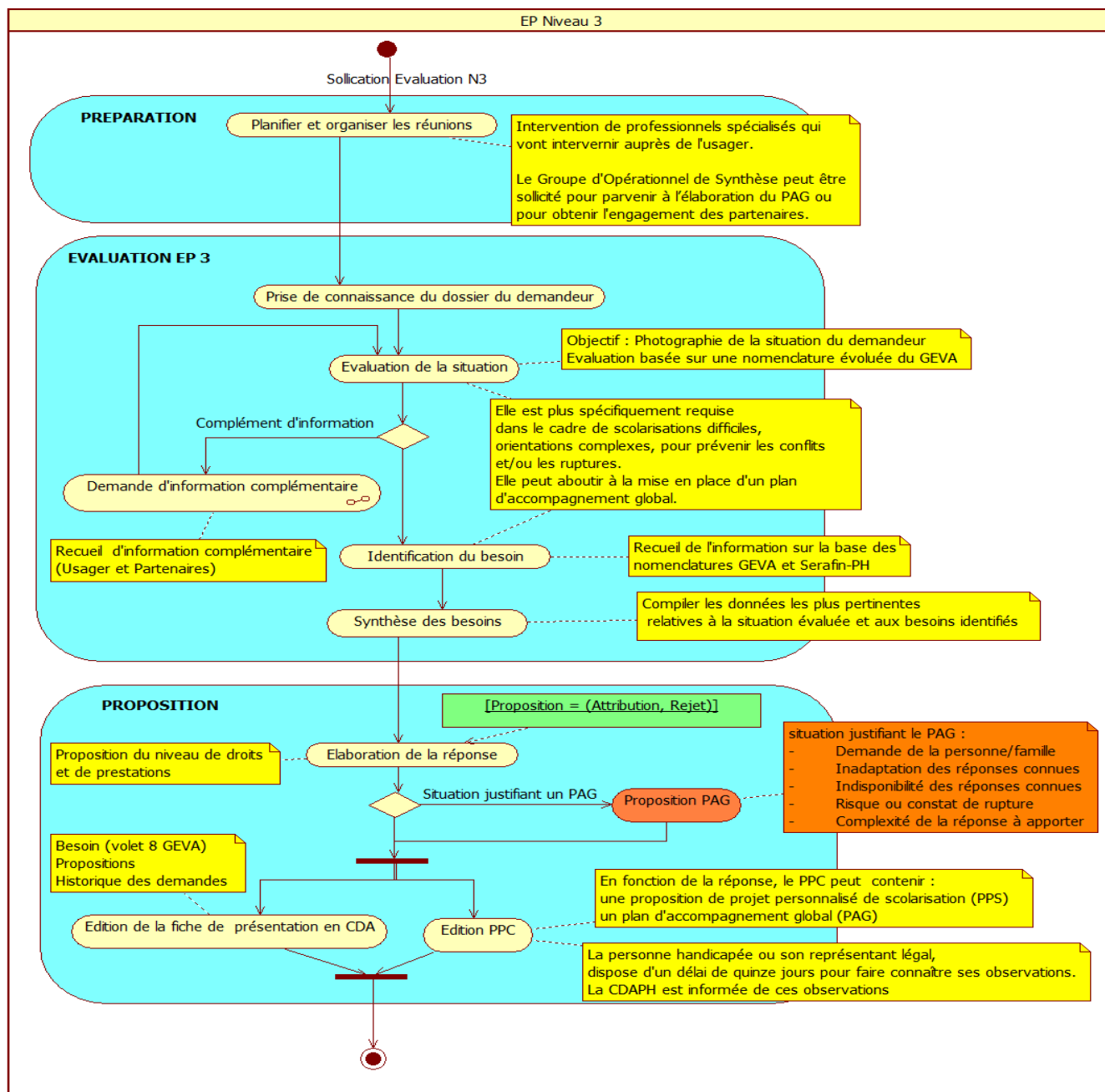
3

Décider et notifier les décisions

4

Suivre les décisions

Modélisation du processus





Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



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

Caractère réglementaire, nécessaire ou facultatif des actes métier



Evaluation globale de la demande de compensation



Prise en compte de la situation de la personne : évaluation globale du dossier de demande de l'individu



Mettre en place un processus d'évaluation en trois niveaux



Evaluer en niveau 1 tous les dossiers avant de les orienter vers des niveaux d'évaluation supérieurs

Identification de la situation et des besoins de l'utilisateur (outil de soutien à l'évaluation)



Qualifier la situation de l'utilisateur (éléments environnementaux, éléments scolaires et professionnels, éléments personnels) en utilisant les nomenclatures liées à l'évaluation ([ASIP-CNSA_SI-MDPH_RF_Dictionnaire-de-données-Evaluation](#))



Identifier les déficiences et les pathologies en utilisant les nomenclatures (a minima le niveau 1) liées à l'évaluation ([ASIP-CNSA_SI-MDPH_RF_Dictionnaire-de-données_Evaluation](#))



Identifier les besoins de l'utilisateur en utilisant la nomenclature (a minima le niveau 1) Serafin-PH ([ASIP-CNSA_SI-MDPH_RF_Dictionnaire-de-données_Evaluation](#))

Elaboration de la réponse



Identifier les droits et prestations répondant aux besoins de la personne



Vérifier l'éligibilité de la personne et les conditions d'attribution dans le cadre du périmètre légal de la MDPH (ex: condition d'âge et taux d'incapacité)



Enregistrer les propositions selon les règles et nomenclatures de la réponse ([ASIP-CNSA_SI-MDPH_RF_Dictionnaire-de-données_Réponse](#))



Editer le PPC qui contient, le cas échéant, le PPS et le PAG



Envoyer le PPC à l'utilisateur et/ou à ses représentants légaux



Traiter et enregistrer les commentaires de l'utilisateur sur son PPC



Réglementaire



Nécessaire pour
harmoniser le SI



Bonne pratique



Laissé au choix des
MDPH



Vision globale des macro-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

Décider et notifier les décisions

Septembre 2017



Vision globale des macro-processus



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



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

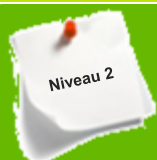
4

Suivre les décisions

Décider et notifier les décisions

Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus

Septembre 2017



Vision globale des macro-processus



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



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 et de qualité de service (RMQS)

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 jour, animation, etc.),
- Gérer les décisions de la CDAPH (génération du procès-verbal, prendre en compte les 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 et de qualité de service (RMQS) 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'utilisateur,
- Garantir une aide à la compréhension de la décision si nécessaire.

Présentation du processus cible

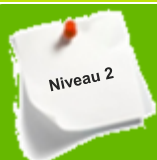
Le processus « Décider et notifier les décisions » est déclenché par le passage du statut de la demande à « en cours de décision » (inscription de la demande en CDAPH). Le processus est conclu une fois la/les notification(s) envoyée(s) à l'utilisateur et aux différents partenaires concernés par le passage au statut « décidé »

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



Les objectifs du processus cible :

- Faciliter l'organisation et les travaux de la CDAPH** par l'automatisation de la production des ordres du jour, l'harmonisation de la fiche de présentation du dossier, la production et l'enregistrement du procès-verbal 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 mobilité inclusion (CMI)**
- Mettre à disposition de l'utilisateur des informations et des documents relatifs à son dossier grâce au service web.**



Vision globale des macro-processus



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



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 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 payeurs (Conseil départemental, Caf, etc.), les autres partenaires (Education Nationale, Service Public de l'Emploi, établissements et services médico-sociaux, autres services départementaux, etc.).

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

Informant des décisions prises par la CDAPH suite à l'instruction de leur demande et à l'évaluation de leur situation, les courriers de notification revêtent une importance toute particulière pour les personnes en situation de handicap. Ces courriers sont également les plus importants, en volume, pour les MDPH. L'édition de ces courriers et leur lisibilité sont donc des enjeux essentiels pour la mise en œuvre des droits des personnes. Ils s'inscrivent dans un objectif plus global d'amélioration de la relation et du service rendu aux usagers des MDPH.

A l'occasion du travail sur le Tronc Commun du métier des MDPH, dans la cadre du programme du Système d'Information (SI) harmonisé des MDPH, a émergé une demande de travail sur les notifications.

L'objectif était la simplification, afin de gagner en lisibilité et accessibilité tout en conservant bien évidemment l'ensemble des informations obligatoires et nécessaires à la notification de la décision au demandeur, à sa transmission au partenaire qui devra la mettre en œuvre ou à un éventuel recours contentieux devant un Tribunal Administratif ou un Tribunal du Contentieux de l'Incapacité.

Les résultats de ces travaux sont présentés dans le document : « *Spécification du courrier de notification à destination de l'usager* » publié en Septembre 2017. Ce document constitue une aide pour les MDPH, l'utilisation de ces courriers n'est pas obligatoire.

Un processus cible soutenu par la fluidification des échanges

Après passage en CDAPH, deux types de flux partent des MDPH : envoi d'une ou plusieurs notifications et des informations destinées aux personnes handicapées et transmission des notifications aux partenaires.

La mise à disposition par le service web 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

Mise à disposition des informations de la décision
(ex: fichier normalisé, envoi courrier, etc.)

Usagers

Mise à disposition (ex: plateforme sécurisée,
service web ou envoi courrier, etc.)

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



Vision globale des macro-processus



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



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

Les éléments à mettre à disposition des partenaires

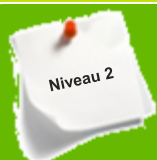
- En application de l'article R. 146-42 du CASF, « sont destinataires des informations strictement nécessaires à l'exercice de leur mission et dans la limite de leurs attribution, les personnels des administrations et organismes intervenant dans la gestion de la prise en charge du handicap mentionnés 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 (<i>suivi des orientations</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Orientation vers un ESMS Enfant - Orientation concernant la scolarité (ULIS, UE) - Formation ou insertion professionnelle (ESAT) - Orientation vers un ESMS Adulte 	<ul style="list-style-type: none"> - Éléments de la notification ** - Éléments de synthèse nécessaires à la connaissance des besoins
Organismes d'assurance maladie (selon demande locale)	<ul style="list-style-type: none"> - Orientation vers un ESMS Enfant - Orientation vers un ESMS Adulte 	<ul style="list-style-type: none"> - Éléments de la notification*
Caisse des Allocations Familiales (Caf)	<ul style="list-style-type: none"> - AAH - CPR - AVPF - AEEH et ses compléments - CMI mention invalidité - Orientations enfants et adultes 	<ul style="list-style-type: none"> • Éléments de la notification ***
Conseil Départemental	<ul style="list-style-type: none"> - ACTP - ACFP - PCH - CMI 	<ul style="list-style-type: none"> - Éléments de la notification* - Éléments de l'individu (<i>voir ASIP-CNSA_SI-MDPH_RF_Dictionnaire-de-données-Individu</i>) en fonction des accords locaux - RIB (optionnel) - Avis d'imposition (optionnel) - Devis pour la PCH (optionnel)

* Voir le document « *Spécification du courrier de notification à destination de l'utilisateur* » des éléments de la notification pour ces droits et prestations

** Flux décrit dans le document « *Echange ESMS - Décisions orientation* »

*** Flux décrit dans le document « *Echange CAF - flux vnde - mdph* »



Vision globale des macro-processus



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



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

Les éléments à mettre à disposition des partenaires

Partenaires	Droits ou prestations concernés	Éléments à transmettre
Éducation nationale	<ul style="list-style-type: none"> - Orientation concernant la scolarité 	<ul style="list-style-type: none"> - Éléments de la notification* - Éléments de l'individu (voir <i>ASIP-CNSA_SI-MDPH_RF_Dictionnaire-de-données-Individu</i>) en fonction des accords locaux - PPS décidé
Service public de l'emploi	<ul style="list-style-type: none"> - RQTH - Formation ou insertion professionnelle (milieu ordinaire, ESAT, CRP) 	<ul style="list-style-type: none"> - Éléments de la notification* - Éléments de l'individu (voir <i>ASIP-CNSA_SI-MDPH_RF_Dictionnaire-de-données-Individu</i>) - Éléments 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	<ul style="list-style-type: none"> - CMI 	<p>Flux décrit dans le document « <i>Flux Commande CMI</i> », Imprimerie Nationale</p>

* Voir le document « *Spécification du courrier de notification à destination de l'utilisateur* » des éléments de la notification pour ces droits et prestations



Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



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 : Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées

Septembre 2017



Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



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

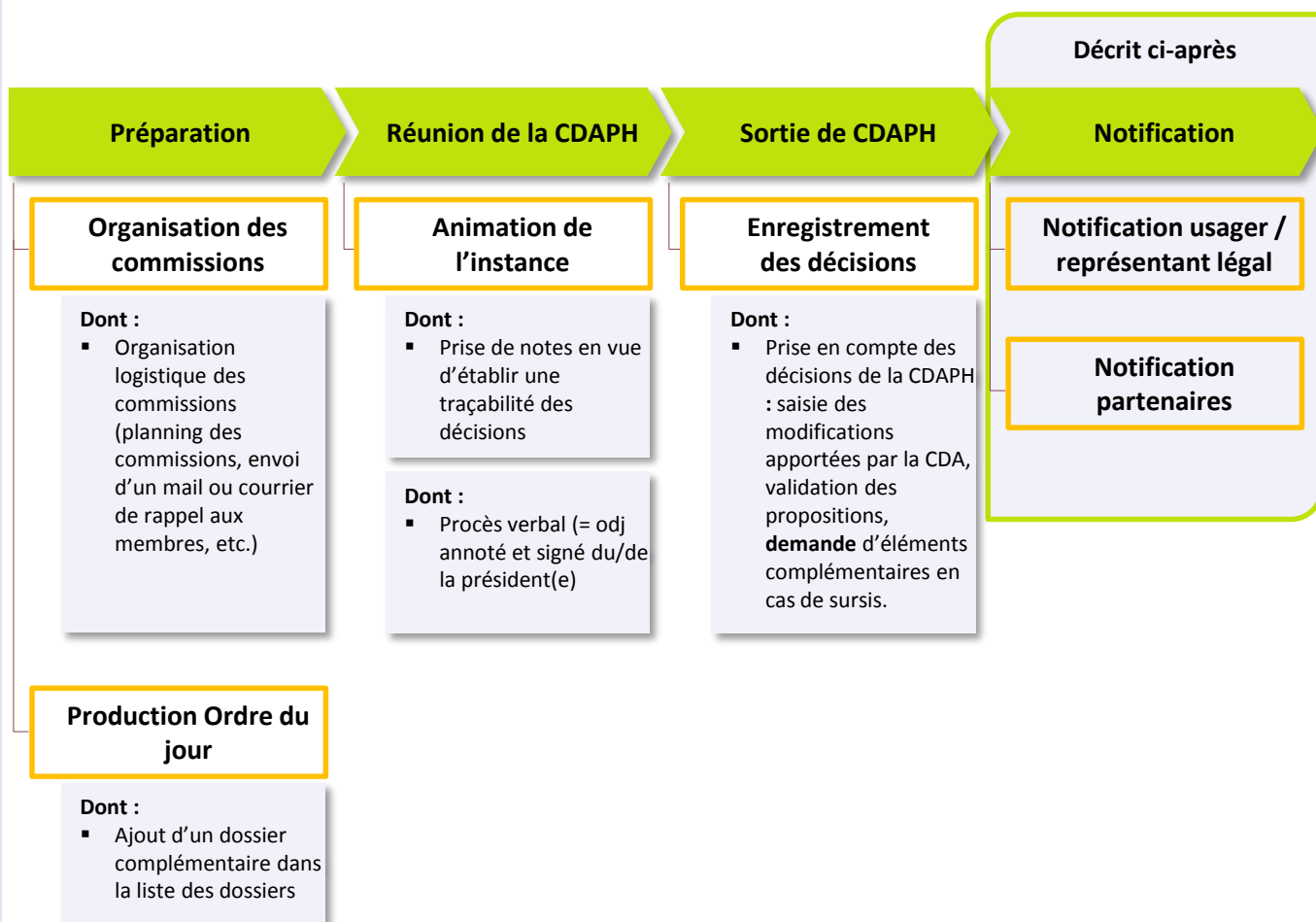
3

Décider et notifier les décisions

4

Suivre les décisions

Vue macro 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

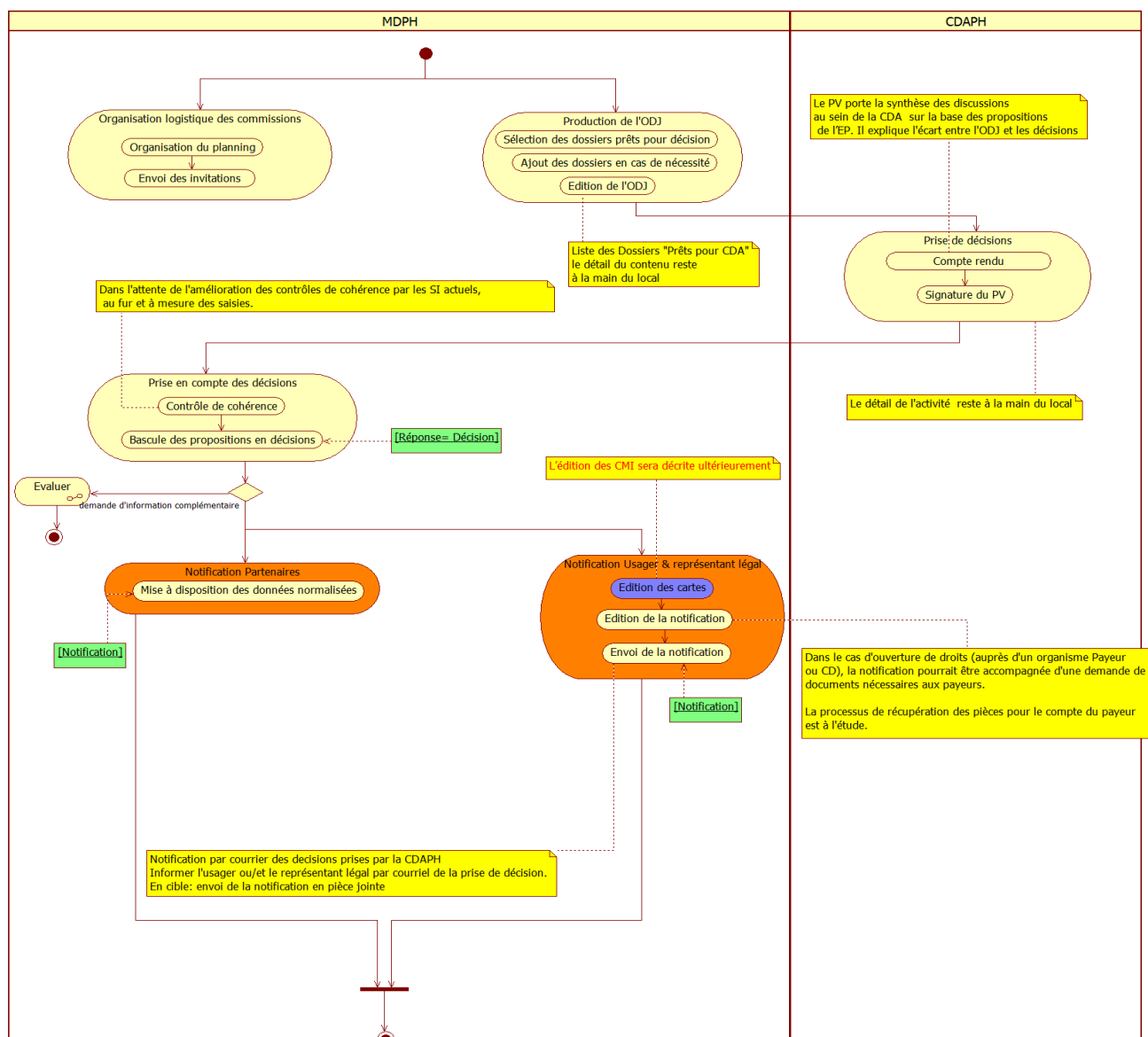
3

Décider et notifier les décisions

4

Suivre les décisions

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'utilisateur: 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



Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



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

Règles métier nécessaires à l'harmonisation du SI



L'attribution de la PCH pour un montant de 0 €

L'équipe pluridisciplinaire propose un accord de PCH quand :

- la personne est éligible à la PCH
- elle a un besoin de compensation et que ce besoin peut être couvert par la PCH

Si après application des tarifs, plafonds et déduction des sommes versées par la Sécurité Sociale, le montant de la PCH est de 0 €, la CDAPH attribue une PCH avec un montant total et mensuel égal à zéro. Une notification est produite de manière similaire que lors d'une attribution de PCH valorisée.

La vérification de l'éligibilité doit être effectuée lors de toute demande qu'il s'agisse d'un renouvellement ou d'une révision du droit en cours.

Proposition ou décision d'attribution de droits ou prestations ne correspondant pas à une demande de l'utilisateur

L'équipe pluridisciplinaire peut proposer l'attribution de droits ou de prestations qui ne correspondent pas à une demande exprimée par l'utilisateur. Dans ce cas, ces propositions sont rattachées à une demande générique (à créer si elle n'est pas déjà existante dans le dossier de demandes).

Dans le cas particulier du rejet par la CDAPH d'une demande générique créée *a posteriori*, suite à une proposition de l'EP (ne correspondant pas à une demande exprimée par l'utilisateur), le rejet ne sera pas notifié mais l'information de « non-attribution » (cf. Glossaire) sera indiquée dans le PPC de l'utilisateur.

La CDAPH peut décider d'attribuer des droits ou prestations qui ne correspondent ni à une proposition de l'EP ni à une demande exprimée par l'utilisateur. Dans ce cas, ces propositions sont rattachées à une demande générique (à créer si elle n'est pas déjà existante dans le dossier de demandes).

Décision de « non-attribution supplémentaire »

Dans le cadre d'une demande (générique ou exprimée), lorsqu'un droit a été attribué lors d'une première CDAPH et que l'évaluation se poursuit pour d'autres droits ou prestations, il peut arriver, qu'après évaluation, l'EP estime que la personne n'est pas éligible à des droits supplémentaires. Dans ce cas, elle élabore une proposition de type "non-attribution supplémentaire".

Lorsque l'EP élabore la proposition de "non-attribution supplémentaire", elle passe la demande au statut "évaluée" dans le SI pour clore l'évaluation.

La demande est ensuite inscrite en CDAPH. Cette dernière peut confirmer cette proposition et prendre une décision de "non-attribution supplémentaire". Elle peut également ne pas confirmer et décider l'attribution d'un droit ou d'une prestation ou décider d'un sursis et renvoyer la demande en évaluation.



Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



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

Règles métier nécessaires à l'harmonisation du SI



L'attribution d'un droit ou d'une prestation parmi plusieurs possibles

Pour une demande, et a fortiori pour une demande générique, plusieurs types de droits ou prestations peuvent être attribués.

Lorsque l'évaluation est terminée, si la CDAPH attribue au moins un droit ou une prestation concernant la demande :

- les autres droits ou prestations possibles ne sont pas rejetés, ils font l'objet d'une « non-attribution » (cf. Glossaire)
- les MDPH pourront (en fonction du contexte de la demande) apporter des explications sur la non-attribution des droits liés dans les motivations de la décision d'attribution.

Par exemple, lorsqu'un usager demande une « AEEH voire un de ses compléments » et que la CDAPH attribue uniquement l'AEEH, elle ne formule pas de rejet pour les différents compléments. La MDPH peut, en fonction du contexte de la demande, motiver cette non attribution des compléments dans la décision d'attribution de l'AEEH.

Demande concernant un droit en cours

Cas où la personne est éligible à de nouveaux droits en plus d'un droit en cours

Si la personne dépose une demande correspondant à un droit « D » en cours et qu'elle est éligible à de nouveaux droits tout en étant encore éligible au droit « D », la CDAPH devrait attribuer l'ensemble des droits dont un droit avec des caractéristiques identiques au droit « D » (sauf la durée qui peut être modifiée si besoin) et clôturer le droit « D ».

Elle peut toutefois attribuer uniquement les nouveaux droits selon l'appréciation de la situation.

Par exemple, lorsque la personne bénéficie d'une AEEH et demande une « AEEH voire un de ses compléments », la CDAPH devrait réattribuer l'AEEH et un complément. Toutefois, il est possible d'attribuer le complément sans attribuer à nouveau l'AEEH s'il s'inscrit dans les dates d'effet de l'AEEH de base en cours (complément pour frais de départ en vacances par exemple).

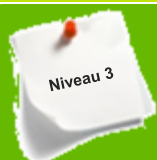
Demande concernant un droit en cours

Cas où la personne est éligible uniquement au droit en cours

Si la personne dépose une demande concernant un droit « D » en cours et qu'elle est encore éligible au droit « D » et uniquement à ce droit, la CDAPH doit attribuer un droit avec des caractéristiques identiques au droit « D » (sauf la durée qui peut être modifiée si besoin) et clôturer le droit « D ».

La non-attribution (cf. glossaire) des autres droits est implicite et ne doit pas être notifiée. Des explications pourront être apportées dans les motivations de la décision selon l'appréciation des MDPH au vu du contexte de la demande.

Par exemple, si l'usager dépose une demande « AEEH voire un de ses compléments » dans l'objectif d'obtenir un complément d'AEEH et qu'elle a déjà un droit en cours à l'AEEH mais qu'elle n'est pas éligible aux compléments, la CDAPH attribue l'AEEH et explicite dans les motivations la non-attribution d'un complément.



Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



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

Règles métier nécessaires à l'harmonisation du SI



Edition
des
notifications

des

L'utilisateur doit pouvoir faire valoir ses droits à un tiers sans que celui-ci ait une information sur les autres droits. Il est recommandé de réaliser une notification par droit ou prestation ouvert.

Cas particuliers :

- pour les notification de décisions d'orientation, il est préférable de réaliser une seule notification regroupant les décisions cible et alternative
- pour le cas spécifique des notifications liées à la scolarité, il est préférable de faire une notification avec tous les droits et prestations accordés
- pour les notifications de décisions de rejet pour irrecevabilité, il est préconisé de réaliser un courrier unique pour l'ensemble des demandes irrecevables du dossier.

Le document présentant les courriers harmonisés prend en compte ces règles métier :
« *spécification du courrier de notification à destination de l'utilisateur* ».



Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



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

Caractère réglementaire, nécessaire ou facultatif des actes métier



Organisation de la CDAPH



Produire un ordre du jour



Mettre en place des CDAPH par dominante



Elaborer, pour chaque dossier, une fiche de présentation en CDAPH contenant la synthèse de la situation et des besoins identifiés, les droits et prestations en cours, les propositions à passer en CDAPH, le retour éventuel de l'utilisateur



Etablir un procès-verbal de la réunion de la CDAPH présentant les décisions prises sur les différents dossiers à l'ordre du jour



Signer le procès-verbal (par le président de la CDAPH)

Prise en compte des décisions



Réaliser des contrôles de cohérence sur les décisions prises



Enregistrer les décisions selon les règles et nomenclatures de la réponse ([ASIP-CNSA_SI-MDPH_RF_Dictionnaire-de-données-Réponse](#))

Notification des partenaires et de l'utilisateur et/ou de son représentant légal



Editer les notifications pour les usagers selon les règles définies par la CNSA dans le document [Spécification du courrier de notification à destination de l'utilisateur](#)



Utiliser le service d'échange de la Caf pour lui transmettre les décisions qui la concerne



Mettre à disposition des ESMS les décisions d'orientation qui les concernent et les informations nécessaires à la prise en charge des personnes orientées



Transmettre la commande de Carte Mobilité Inclusion par un service d'échange à l'Imprimerie Nationale pour l'édition de la carte



Editer les notifications en masse (édition collective)



Produire des notifications rédigées en FALC



Demander à l'utilisateur les pièces nécessaires aux partenaires payeurs avec la notification



Réglementaire



Nécessaire pour
harmoniser le SI



Bonne pratique



Laissé au choix des
MDPH



Vision globale des macro-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

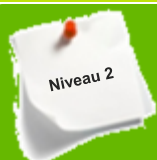
Décider et notifier les décisions

4

Suivre les décisions

Suivre les décisions

Septembre 2017



Vision globale des macro-processus



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



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

Suivre les décisions

Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus

Septembre 2017



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

- CNSA, 2016, Projet « SI Suivi des orientations » *Cadre fonctionnel de référence*
- CNSA, 2017, Projet « SI Suivi des d'orientation » *Cadre d'urbanisation du suivi des orientations des personnes en situation de handicap*



Vision globale des macro-processus



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



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 et de qualité de service (RMQS)

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).

Les trois enjeux du processus sont donc de :

- Faciliter l'entrée en établissement ou la mise en place d'un suivi adapté pour les personnes handicapées,
- Éclairer la prise de décision des gestionnaires de 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 CDAPH.

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 ARS et Conseils départementaux les besoins couverts et non-couverts,
- Recueillir et transmettre les informations sur le suivi des décisions d'orientation à la CNSA pour une consolidation nationale (L. 146 – 3).

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 et de qualité de service (RMQS) 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,
pilote et animation
territoriale**

- Participer à la connaissance des publics handicapés et à l'adéquation de l'offre aux besoins à l'échelle du territoire.



Vision globale des macro-processus



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



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

Le processus « Suivre les décisions » est déclenché à la suite de l'envoi de la notification de la décision à l'utilisateur 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.

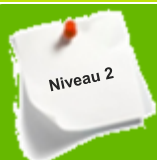
Les objectifs du processus cible :

- 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'utilisateur et l'accompagner dans celles-ci si besoin,
 - Identifier rapidement les alertes en cas d'absence de prise de contact entre l'utilisateur 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 pluri partenarial 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.

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.

Les acteurs du processus cible :

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



Vision globale des macro-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

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

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 informations 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.

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

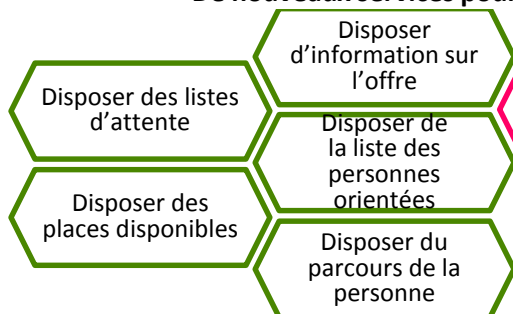
- De suivre l'effectivité des décisions de la CDAPH et de prévenir les situations de rupture,
- De permettre à la personne de suivre l'avancement de la mise en œuvre de sa décision d'orientation,
- De faciliter et de suivre le parcours des personnes handicapées,
- De piloter l'offre disponible et nécessaire (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).

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



Pilotage niveau
régional et
départemental

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.



Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



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

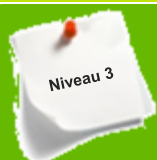
4

Suivre les décisions

Suivre les décisions

Fiche de niveau 3 : Présentation détaillée du processus

Septembre 2017



Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



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

Caractère réglementaire, nécessaire ou facultatif des actes métier



Le processus « Suivre les décisions » n'est pas modélisé dans la version 1 du Tronc Commun, cependant certains éléments réglementaires ou facultatifs ainsi que des bonnes pratiques peuvent être identifiés.

Suivi des décisions d'orientation en ESMS



Suivre la réévaluation annuelle du PAG



Suivre les refus d'admission de la part d'un ESMS



Tracer les entrées en ESMS



Recueillir les données sur les démarches vis-à-vis des ESMS faites par l'utilisateur



Tracer les sorties d'ESMS



Mettre en place des alertes en cas d'absence de prise de contact entre l'utilisateur et l'ESMS

Suivi des décisions d'AAH



Tracer l'effectivité ou non de la décision sur la prestation versée par la Caf



Gérer les alertes d'arrivée à échéance des droits (*question juridique en suspens*)

Suivi des décisions CMI



Tracer l'effectivité de la réception de la CMI par l'utilisateur



Suivre la validation ou non de l'avis d'attribution ou de refus de la CMI par le Conseil Départemental



Réglementaire



Nécessaire pour
harmoniser le SI



Bonne pratique



Laissé au choix des
MDPH



Gérer le Fonds de compensation

Septembre 2017



Niveau 2

Présentation générale du processus



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



5

Gérer le Fonds de compensation

Gérer le Fonds de compensation

Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus

Septembre 2017

Les enjeux du processus et les liens avec le référentiel de missions et de qualité et de service (RMQS)

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.

NB : 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 et de qualité de service (RMQS)* 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

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.

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 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.

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
- Réutilisation 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

Septembre 2017

Instruire les recours et les conciliations

Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus

Septembre 2017

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*



Les impacts de la Loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle ne sont pas intégrés dans cette fiche, en attente de parution des décrets d'application

NB : cette caractéristique ne fait pas partie du palier 1 du programme SI MDPH



Présentation générale du processus



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



6

Instruire les recours et les conciliations

Les enjeux du processus et les liens avec le référentiel de missions et de qualité de service (RMQS)

Le processus « Instruire les recours et la conciliation » intervient lorsque l'utilisateur 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 réévaluation 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 et de qualité de service (RMQS)* validé en 2015 avec les MDPH, les associations et les représentants du ministère :

Mission 5 : Gestion des litiges

- Permettre le renouvellement de l'examen 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

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 réévaluation.

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

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'utilisateur ou son représentant légal ou par 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'utilisateur. Le processus est clos une fois que la confirmation ou l'infirmité 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.

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'utilisateur à l'exclusion des documents médicaux (R 146-35 CASF)
 - Recevoir, traiter et conserver le rapport de conciliation et l'envoyer à l'utilisateur
- **Pour les recours gracieux :**
 - Réévaluer 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 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.

Les acteurs du processus cible :

- Les personnes handicapées (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.



Niveau 2

Présentation générale du processus



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



6

Instruire les recours et les
conciliations

Tribunaux administratifs et techniques

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

contentieux technique	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	

Avec la loi de modernisation de la Justice du XXIème siècle, le TCI disparaît. Les contentieux techniques seront du ressort des TGI d'ici 2019 (L.211-16 du code de l'organisation judiciaire).

** Les travaux sur la mise en place de la CMI étant en cours, la précision sera apportée ultérieurement (question juridique en suspens)*

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

Vue macro du processus

Conciliation

Recours gracieux

Recours contentieux

Décision CDAPH

Réception d'une demande de
conciliationTransmission à une personne
qualifiéePrise en compte de la situation par
le conciliateurRéception et enregistrement d'un
rapport de conciliationAcceptation de
la décision

Recours

Réception d'une demande de
recours contre la décisionRéévaluation de la situation par
l'équipe pluridisciplinaire

Décision à nouveau de la CDAPH

Notification de la décision

Acceptation de
la décisionRecours
contentieux

Réception de l'avis de recours du tribunal

Rédaction d'un mémoire explicitant la décision
de la CDAPHRéception du jugement du tribunal
(confirmation ou infirmation de la décision
CDAPH) et enregistrementAcceptation
de la
décisionAppel de la
part de la
MDPHAppel de la
part de
l'utilisateurRédaction d'un
mémoireRéception de l'avis
de recours
Rédaction d'un
mémoireRéception du jugement de la
Cour, enregistrementAcceptation
de la
décisionCassation de
la part de la
MDPHCassation de
la part de
l'utilisateurRédaction d'un
mémoireRéception de l'avis
de recours
Rédaction d'un
mémoireRéception du jugement de la
Cour, enregistrement



Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



6

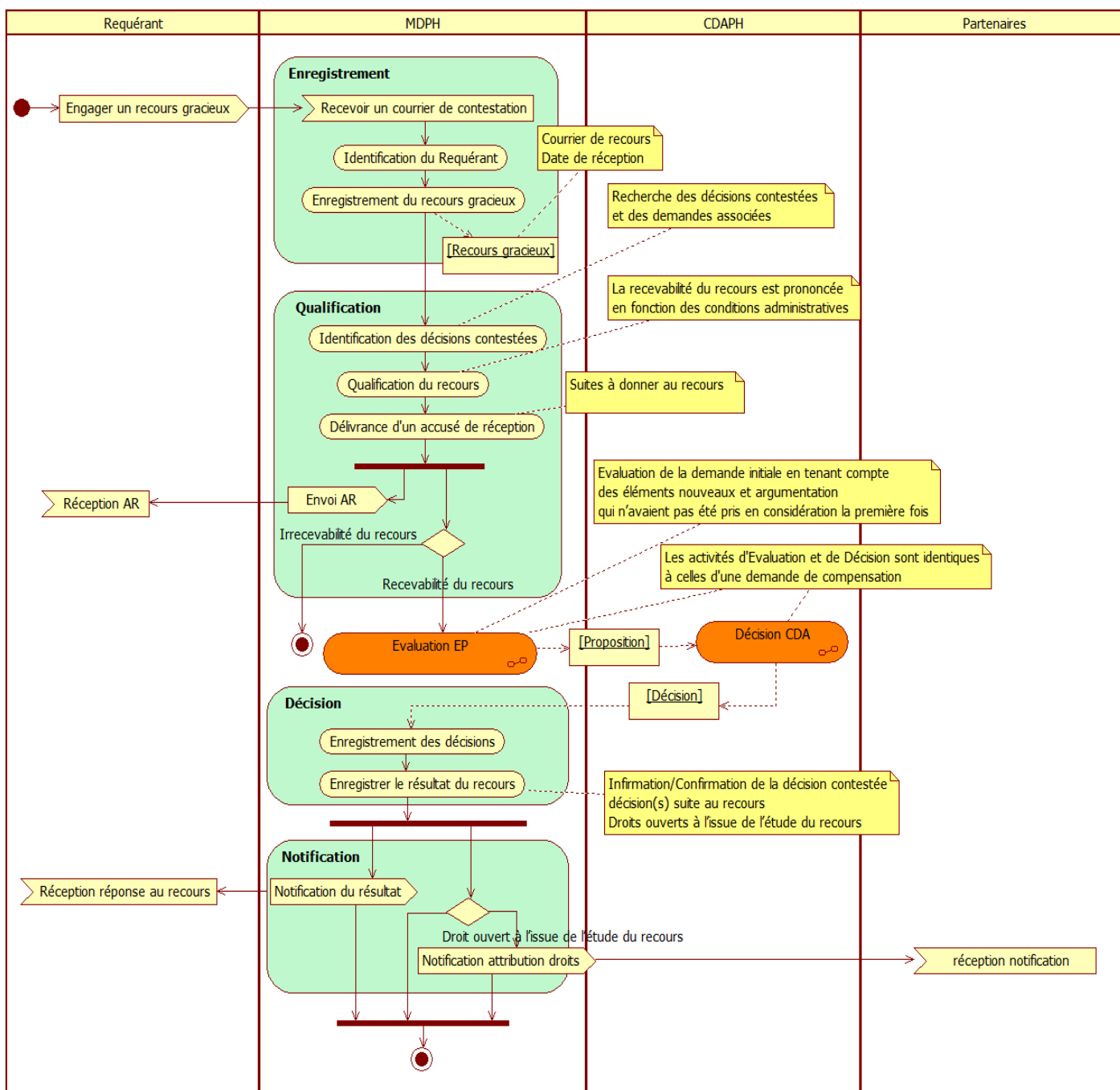
Instruire les recours et les conciliations

Instruire les recours et les conciliations

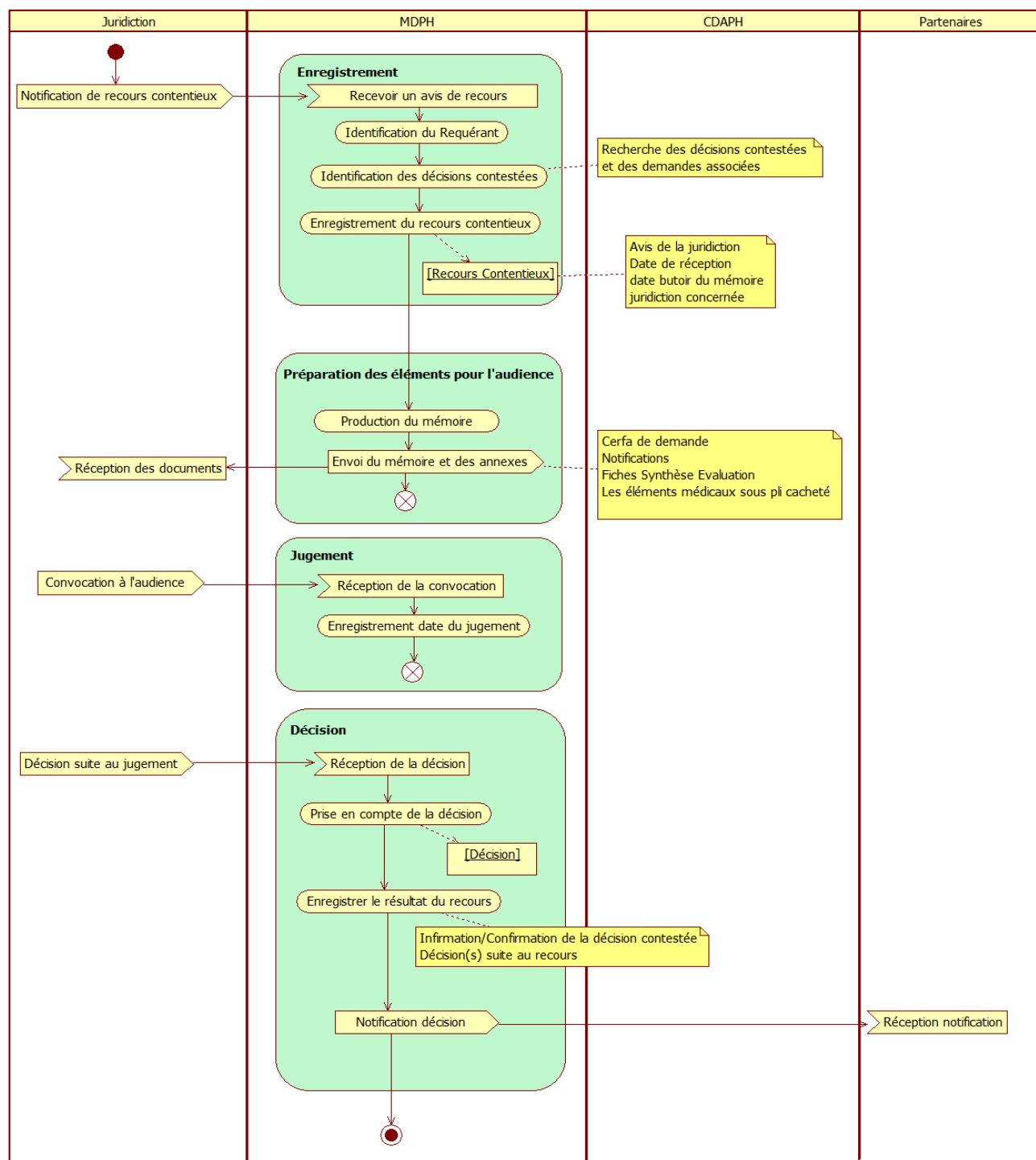
Fiche de niveau 3 : Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées

Septembre 2016

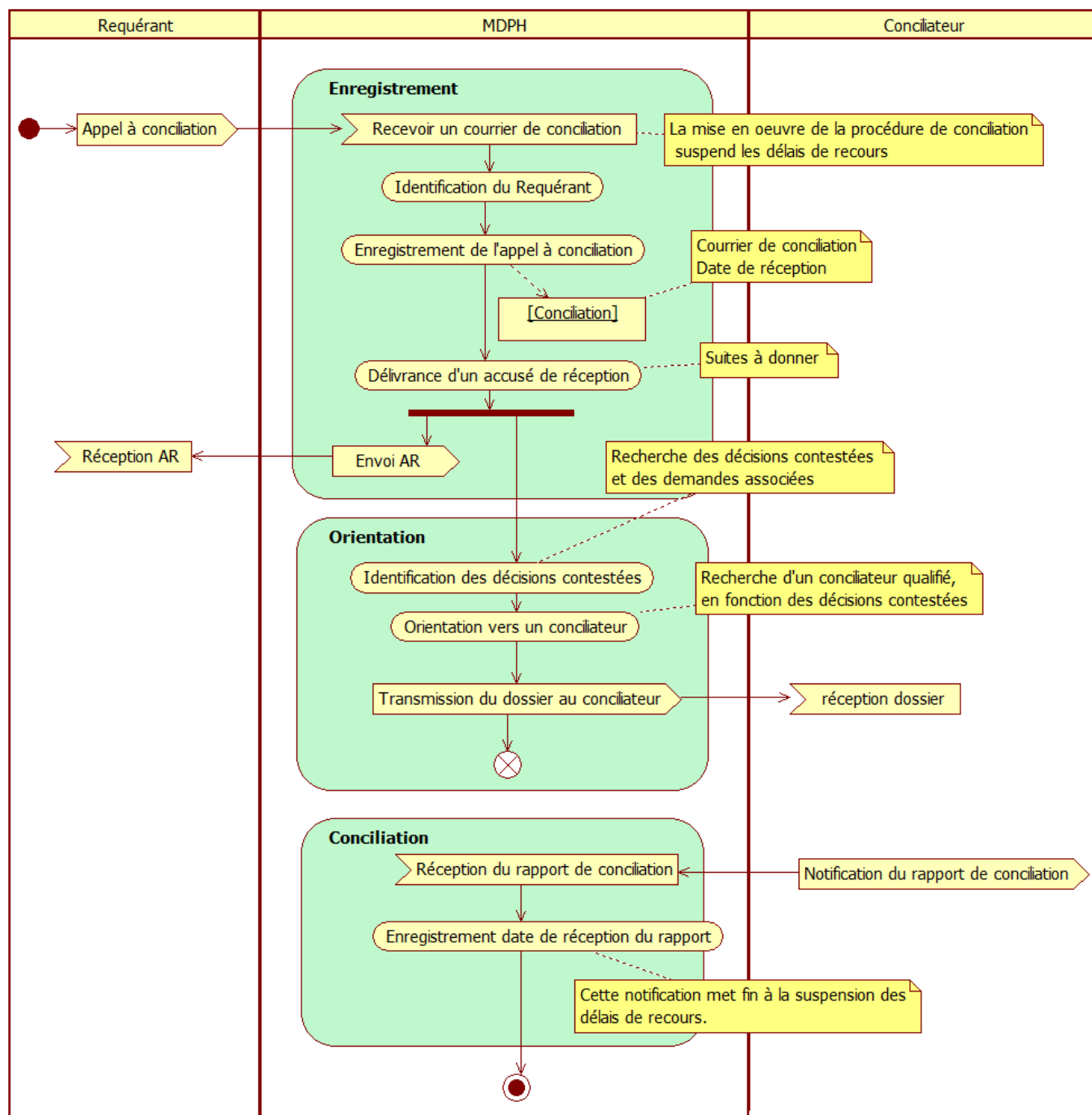
Modélisation du processus : Recours gracieux



Modélisation du processus : Recours contentieux



Modélisation du processus : Conciliation





Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



6

Instruire les recours et les conciliations

Rappels métier sur les recours



Trois grands principes peuvent être énoncés concernant les recours :

1) Un recours porte sur une ou plusieurs décision(s) contestée(s)

Les recours ne peuvent pas porter uniquement sur un taux d'incapacité

La présence de la notification de décision contestée avec le recours gracieux facilite l'identification de la décision contestée, mais les MDPH ne sont pas fondées à l'exiger

2) Les recours ne sont pas des demandes de compensation

Le recours est une démarche différente de celle du dépôt d'une demande puisqu'il porte sur une décision

L'ensemble des droits ouverts (suite à une décision initiale ou suite à un recours) est accessible dans le dossier de demande(s)

3) Les règles d'ouverture des droits et prestations sont identiques aux règles d'ouverture de droit pour une demande

La prestation d'AAH s'ouvre à la date de dépôt de la demande

Pour les droits dont la date d'ouverture est la date de décision : il s'agit de la date de la décision initiale



Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



6

Instruire les recours et les conciliations

Recommandations métier – Recours gracieux

L'harmonisation du traitement des recours permet de repreciser certains éléments en soutien aux MDPH dans la réalisation de leurs missions (cette caractéristique ne fait pas partie du palier 1 du programme SI MDPH) :

Qualification du recours gracieux

Recevabilité du recours

Il n'existe pas de prescription légale quant à la recevabilité d'un recours gracieux. Cependant, un recours gracieux doit être intenté dans les 2 mois suivants la réception de la notification par l'utilisateur.

Le recours n'étant pas un réexamen (cf. ci-dessous), les recours apportant de nouveaux éléments à la situation du demandeur postérieurs à la décision de la CDAPH peuvent ne pas être jugés recevables par la MDPH.

Distinction entre le recours gracieux et le réexamen

Un réexamen fait suite à la transmission par l'utilisateur d'information complémentaires impliquant une réévaluation du dossier. Un recours fait suite à une contestation d'une décision de la CDAPH de la part d'un usager.

La MDPH dispose d'un délai de 2 mois pour traiter un recours gracieux (Article 21 de la loi n°2000-321), alors qu'elle dispose de 4 mois pour traiter une demande de réexamen. Ainsi, l'opération de qualification du recours permet d'assurer la distinction entre un recours et un réexamen

Réévaluation de la situation dans le cadre d'un recours gracieux

Evaluation globale dans le cadre d'un recours gracieux

Avec la mise en place de la *demande générique* (cf. glossaire), l'utilisateur ne se verra pas refuser des droits ou prestations qu'il n'aura pas demandé.

Lors d'un recours, l'équipe pluridisciplinaire doit pouvoir reprendre l'ensemble des éléments à sa disposition et mener une évaluation globale de la situation telle qu'elle était au moment de la décision initiale. Ceci peut mener à attribuer des droits ou prestations différents que lors de la décision initiale.

Par exemple, la décision initiale est une attribution d'AAH, la réévaluation à la suite d'un recours gracieux peut mener à proposer l'attribution d'une PCH Aide humaine.

Décision et conséquence des décisions

Prise en compte des conséquences d'une décision suite à un recours gracieux

Dans le cas où l'équipe pluridisciplinaire modifie son évaluation, elle élabore des propositions pour prendre en compte ces modifications dans les droits ou prestations attribués à l'utilisateur (**ces modifications ne peuvent être que favorables à l'utilisateur**).

Par exemple, lorsque la décision initiale était l'attribution d'une AAH 821-2 et d'une CMI Priorité et que l'utilisateur fait un recours sur la CMI Priorité, si l'équipe pluridisciplinaire modifie la tranche du taux d'incapacité (passage à un taux supérieur à 80 %), elle propose l'attribution d'une CMI Invalidité, mais également de l'AAH 821-1.



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

6

Instruire les recours et les conciliations

Recommandations métier – Recours contentieux



L'harmonisation du traitement des recours permet de préciser certains éléments en soutien aux MDPH dans la réalisation de leurs missions (*cette caractéristique ne fait pas partie du palier 1 du programme SI MDPH*) :

Préparation des éléments pour l'audience

Production des éléments en défense

Les MDPH doivent transmettre les éléments ayant conduit à la décision :

- Formulaire de demande
- Fiche de synthèse de l'évaluation
- Notification de la décision contestée
- Les éléments médicaux (sous pli cacheté).

La rédaction d'un mémoire en défense est un moyen de se défendre, comme le fait d'assister à l'audience.

Remarque : La MDPH n'est pas obligée de se défendre suite à un recours contentieux.

Décision et conséquence des décisions

Non-prise en compte des conséquences de la décision du tribunal suite à un recours contentieux

La MDPH exécute les décisions du tribunal, elle n'étudie donc pas les conséquences d'une modification d'un des critères d'attribution sur d'autres droits ou prestations. La MDPH s'en tient à la décision du tribunal.

Exemple : La CDAPH attribue à un usager une CMI priorité et l'AAH L821-2. Le taux d'incapacité de l'usager a été évalué par l'équipe pluridisciplinaire comme < 80%.

L'usager conteste la décision pour l'AAH auprès du tribunal et cette procédure de recours contentieux amène à l'attribution de l'AAH L821-1 (qui est attribuée pour un taux d'incapacité > 80%). La décision du tribunal ne porte cependant pas sur une modification de la décision de CMI priorité en CMI invalidité (qui est également attribuée pour un taux d'incapacité > 80%).

L'usager aura donc un droit d'AAH L821-1 (taux d'incapacité > 80%) et une CMI priorité (taux d'incapacité < 80%).

Recommandations métier – Conciliation



Suite donnée à une procédure de conciliation

Absence de possibilité de modifier la décision de la CDAPH suite à une conciliation

La MDPH et la CDAPH ne peuvent pas s'autosaisir. A l'issue de la procédure de conciliation, la CDAPH ne modifie pas sa décision.

Le conciliateur peut conseiller à la personne de déposer un recours gracieux ou contentieux pour permettre une modification de la décision.



Présentation générale du processus



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN

cnsa
Caisse nationale de
solidarité pour l'autonomie

T

Numériser et archiver les dossiers des personnes

Numériser et archiver les dossiers des personnes

Septembre 2017



Présentation générale du processus



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



T

Numériser et archiver les dossiers des personnes

Numériser et archiver les dossiers des personnes

Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus

Septembre 2017



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



Niveau 2

Présentation générale du processus



T

Numériser et archiver les dossiers des personnes

Les enjeux du processus et les liens avec le référentiel de missions et de qualité de service (RMQS)

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 Gestion électronique des documents (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 lien avec les Archives départementales et la Direction des systèmes d'information du Conseil Départemental 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 et des pièces d'information papier.
- 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.

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 échu,
- **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.

Présentation du processus cible

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.

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 papier 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.

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.

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

En 2016, environ la moitié des MDPH sont équipées d'une Gestion électronique des documents (Ged).

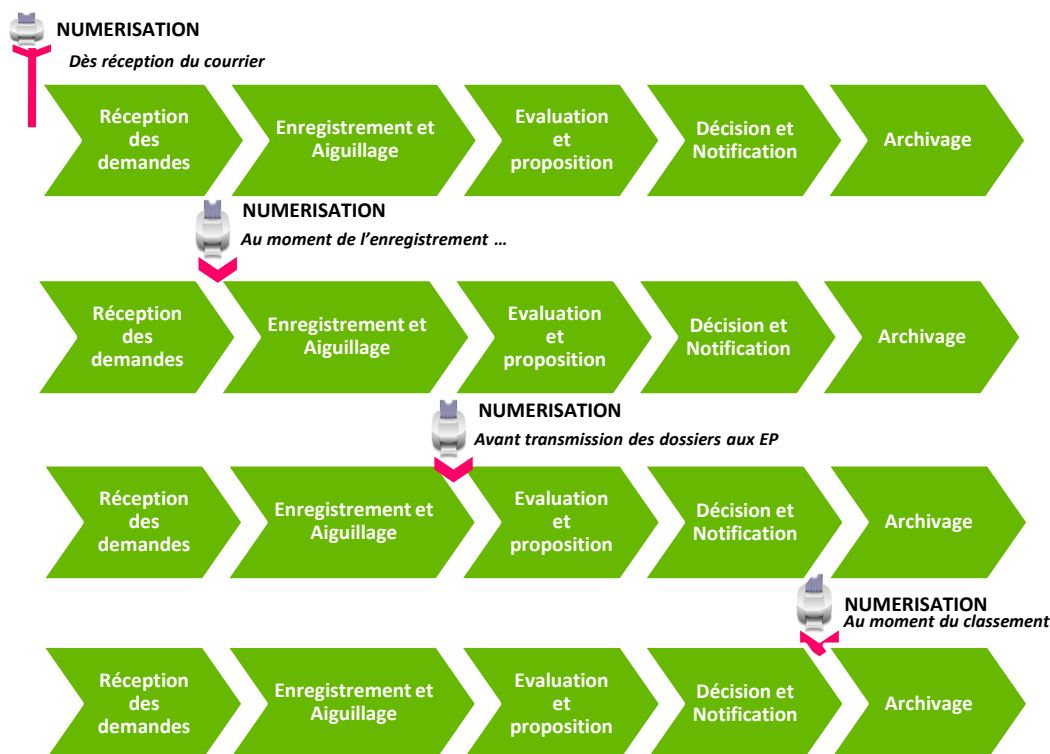
La mise en place d'une Ged est un projet qui impacte fortement l'organisation de la MDPH. Les guides élaborés par l'ADMDPH et par la CNSA constituent une référence pour leur mise en place.

Avant le démarrage du projet, il est essentiel de travailler avec les Archives départementales ainsi qu'avec la DSI 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. 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 » (gestion et orchestration des tâches selon un processus paramétré), 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 important (traçabilité, meilleure circulation de l'information..).



La numérisation des documents peut se faire à tout moment du processus : dès le dépôt de la demande, 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.

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.*

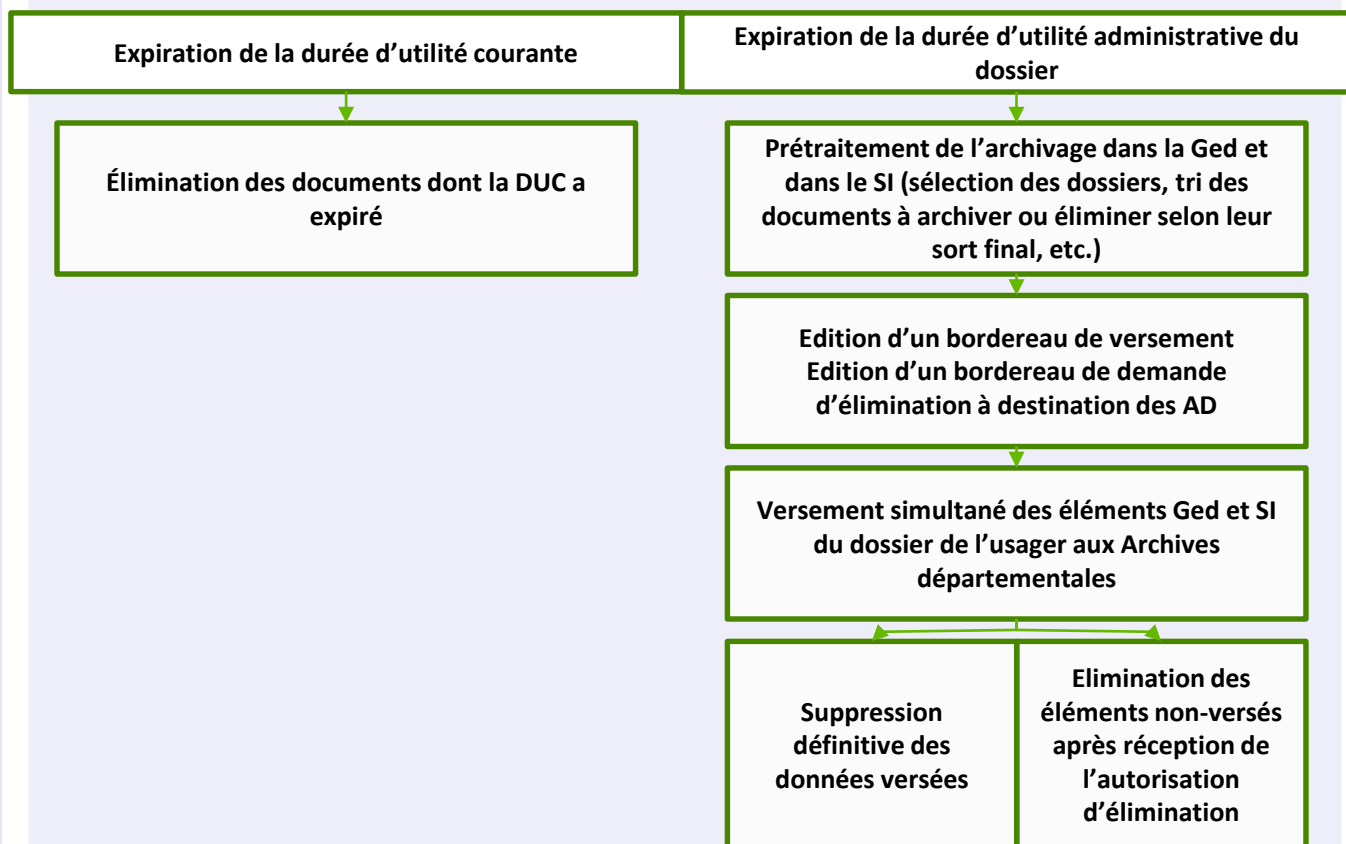
*à l'expiration de la durée d'utilité courante (6 mois), cf.. Instruction DAFDITN/DPACI/RES/2009/002

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.

Vue macro du processus d'archivage numérique

Archivage numérique



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



Présentation générale du processus



Le système
d'information
commun
des 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

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

Septembre 2017



Niveau 2

Présentation générale du processus



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



T

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

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

Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus

Septembre 2017

Les enjeux du processus et les liens avec le référentiel de missions et de qualité de service (RMQS)

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.

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 prérequis pour l'automatisation de ces tâches.

Ce processus s'inscrit dans le cadre de la mission 7 du Référentiel de missions et de qualité de service (RMQS) 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.

Rappel du cadre réglementaire

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 du processus cible

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.

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 (SNDS)
- 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.

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 CDAPH
- Les COMEX, les Commissions Départementales Consultatives de l'Autonomie (CDCA)
- Les Conseils Départementaux, les Agences Régionales de Santé
- Les associations, les autres collectivités locales, la Caisse d'allocations familiales (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'Education nationale, des agents des services déconcentrés de ces ministères*.
- L'Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des produits de santé (ANSM) **, la Haute Autorité de Santé (HAS)** , les directions du budget et de la prévision des ministères**, les membres du Haut Conseil pour l'Avenir de l'Assurance Maladie (HCAAM)**, l'Institut des Données de Santé (IDS)**, l'Observatoire Nationale sur la Formation, la Recherche et l'Innovation sur le handicap (ONFRIH)**, le Conseil National Consultatif des Personnes Handicapées (CNCPH)**, l'Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Handicapés (AGEFIPH), des chercheurs.

**Les destinataires des données identifiés dans le décret n° 2008-833 du 22 août 2008 portant création du système national d'information prévu à l'article L. 247-2 du code de l'action sociale et des familles et organisant la transmission des données destinées à l'alimenter*

*** Les destinataires des données statistiques agrégées identifiés dans le décret n° 2008-833 du 22 août 2008 portant création du système national d'information prévu à l'article L. 247-2 du code de l'action sociale et des familles et organisant la transmission des données destinées à l'alimenter*



Niveau 2

Présentation générale du processus



Le système
d'information
commun
des MDPH
TRONC COMMUN



T

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

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).

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 *workflow* 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'utilisateur sur l'avancement du traitement de son dossier.

Production de données harmonisées : les apports de la V1 du Tronc Commun et du Référentiel Fonctionnel

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 pourront 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 sont 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.

