



Tronc Commun du métier des MDPH

Version 2.1.0

Janvier 2020

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 janvier 2020

Les travaux d'élaboration de la Version 1 du Tronc Commun se sont déroulés de décembre 2015 à janvier 2017 et constituent le socle du palier 1 du programme SI MDPH. Cette première version s'est centrée sur le processus de traitement des demandes de compensation déposées par une personne en situation de handicap ou son représentant légal.

Dans le cadre du palier 2 du Programme SI MDPH, de nouveaux sujets ont fait l'objet d'une instruction, avec la participation de MDPH volontaires.

Le nouveau package consolidé fin 2019 comporte les travaux du palier 1 actualisés, ainsi que les éléments nouveaux issus du palier 2.

Les mises à jour du palier 1 ont porté sur :

- La suppression de l'historique concernant la création du formulaire IMPACT, ce dernier étant disponible depuis septembre 2017 et obligatoire depuis le 1^{er} mai 2019
- La mention des courriers de notification de décisions, d'accusé de réception et de demande de pièces complémentaires, harmonisés suite au palier 1 et améliorés lors du palier 2
- L'évolution du glossaire métier, alimenté des définitions des nouveaux termes ajoutés au Tronc Commun
- La modification des références aux dictionnaires de données, désormais consolidé dans un unique document « Dictionnaire de Données V2.1.0 »

Les nouveaux éléments sont :

- Les spécificités, règles, et actes métiers liés à la demande de révision par un tiers, qui font l'objet de zooms au sein de chaque macro-processus (Enregistrer, Evaluer, Décider...)
- Un chapitre dédié au Plan d'Accompagnement Global
- Un chapitre dédié à la gestion des cas particuliers : déménagements, décès, et renonciations

NB : les éléments nouveaux ou actualisés seront signifiés par la couleur mauve, tandis que ceux déjà présents dans la version du palier 1 demeureront en noir.



Sommaire

<u>Introduction</u>	P. 4
Présentation du programme SI MDPH dans lequel s'intègre le Tronc Commun	P. 5
Fiche de niveau 1 : Introduction au Tronc Commun du métier des MDPH	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. 18
Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus	P. 19
Fiche de niveau 3 : Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées	P. 24
<u>Enregistrer et aiguiller les dossiers</u>	P. 27
Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus	P. 28
Fiche de niveau 3 : Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées	P. 34
<u>Évaluer, élaborer des réponses et des Plans Personnalisés de Compensation</u>	P. 42
Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus	P. 43
Fiche de niveau 3 : Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées	P. 49
<u>Décider et notifier les décisions</u>	P. 54
Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus	P. 55
Fiche de niveau 3 : Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées	P. 65
<u>Suivre les décisions</u>	P. 72
Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus	P. 73
Fiche de niveau 3 : Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées	P. 77
<u>Le Plan d'Accompagnement Global</u>	P. 79
Fiche de niveau 2 : Présentation générale	P. 80
Fiche de niveau 3 : Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées	P. 83
<u>Gérer le fonds de compensation</u>	P. 93
Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus	P. 94
<u>Instruire les recours et les conciliations</u>	P. 97
Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus	P. 98
Fiche de niveau 3 : Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées	P. 106
<u>Numériser et archiver les dossiers des personnes</u>	P. 124
Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus	P. 125
<u>Piloter l'activité et permettre la remontée de données aux niveaux local, régional et national</u>	P. 131
Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus	P. 132
<u>Gestion des décès, déménagement hors département et renonciation de l'utilisateur</u>	P. 137



Introduction

Janvier 2020

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, 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, publiée en 2017, 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 les recours et les conciliations) et des processus transverses (accueillir les usagers, archiver et numériser, piloter l'activité).

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.

La **seconde version du Tronc Commun** vient compléter la description des processus, en harmonisant la gestion des demandes de révision par un tiers et des recours, l'élaboration des Plans d'Accompagnement Global (PAG) et la gestion des événements majeurs pouvant survenir tout au long d'une demande (déménagements, décès...).



Introduction

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

Janvier 2020



Introduction au Tronc Commun du métier des MDPH

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

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

Donner de la visibilité sur la structuration des processus MDPH

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

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

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

Soutenir les MDPH dans la réalisation de leurs missions

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

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

Une première étude en 2013-2014 avait posé la nécessité de décrire précisément les éléments communs et intangibles des SI MDPH pour permettre la consolidation des données au niveau national et 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, et mis à jour en 2017 et 2019.

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 des MDPH, 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)

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

Principes métier du Tronc Commun

1 Fonder la proposition d'accompagnement d'une personne à partir de l'analyse de ses besoins et 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

Marqueurs stratégiques de l'étude de faisabilité

Effizienz et simplification des missions au sein de la MDPH

Accompagnement renforcé de la personne handicapée

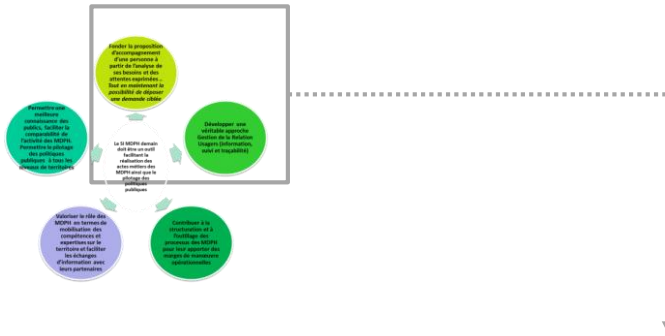
Interaction du SI dans un environnement diversifié

Connaissance accrue des personnes handicapées et de leurs besoins

Les cinq principes clés des évolutions du SI MDPH



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



- 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.).

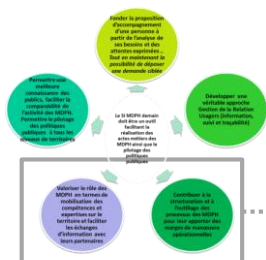
Un travail sur la lisibilité, la clarté et l'accessibilité de l'information transmise sera également réalisé.

Fonder la proposition d'accompagnement d'une personne à partir de l'analyse de ses besoins et 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



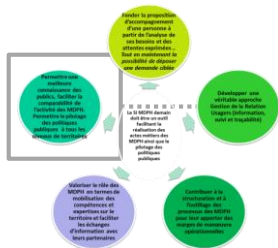
Le SI MDPH de demain doit être un outil facilitant la réalisation des actes métier des MDPH ainsi que le pilotage des politiques publiques

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.
- **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



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

Recueillir des données et 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...

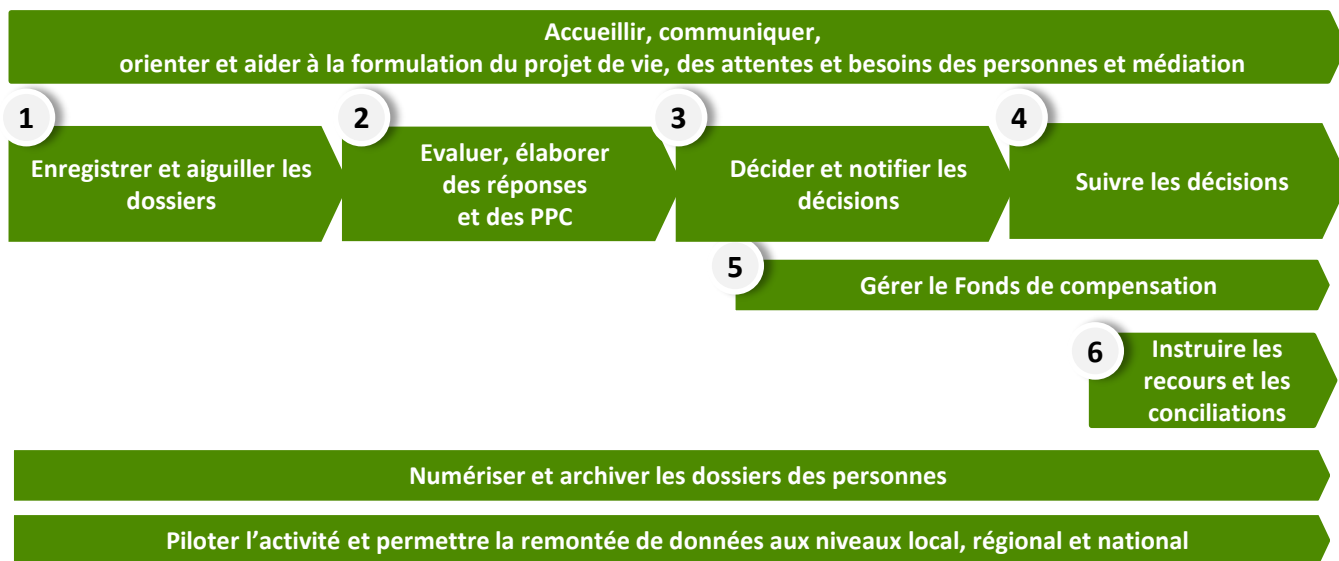
- Aider au développement d'outils de type workflow et systèmes d'information décisionnels comme outils d'aide au pilotage,
- Permettre la remontée automatique des données en veillant à limiter le nombre de saisies manuelles pour ne pas alourdir la charge de travail des MDPH.



Introduction au Tronc Commun du métier des MDPH

Vision des macro processus

- Le schéma ci-dessous présente les processus « cœur de métier des MDPH » harmonisés.
- Six processus décrivent le traitement des demandes adressées aux MDPH (numéro 1 à numéro 6).
- Trois processus transverses se retrouvent tout au long du cycle d'activité des MDPH
 - Le processus « Accueillir »
 - Le processus « Numériser et archiver »
 - Le processus « Piloter »
- Les MDPH restent libres de leurs choix d'organisation dans la mise en place de ces processus.



Le détail de chaque processus est décrit dans des fiches distinctes

- De nouveaux sujets ont été instruits suite au palier 1, à savoir la gestion des cas particuliers (déménagements, décès, renoncations) et le Plan d'Accompagnement Global (PAG).

A noter :

- L'étape « Aiguiller les dossiers » est incluse dans le processus « Enregistrer ». Elle peut aussi être positionnée en début du processus « Evaluer »
- Le Tronc Commun se concentre sur le **traitement des demandes de compensation**. Celui des demandes de révision par un tiers fera l'objet de zooms spécifiques et d'encarts au niveau de chaque macro-processus.
- Un chapitre sera dédié à la « **Gestion des cas particuliers** » à savoir les déménagements hors départements, les décès, et la renonciation des usagers à leurs demandes.
- Le **PAG** étant une composante du plan personnalisé de compensation (PPC) et non un type de demande, son processus est distinct de celui d'une demande de compensation, même s'il veille à s'inscrire en cohérence avec les macro-processus harmonisés dans le cadre du palier 1.

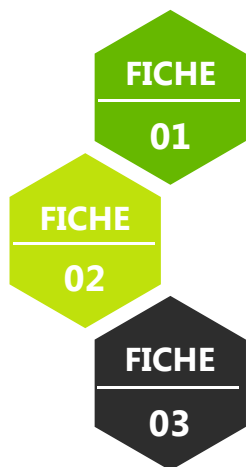


Introduction au Tronc Commun du métier des MDPH

Un document « dépliant » structuré en fiches pouvant être approfondies

Le présent document est structuré en fiches de différents niveaux pour permettre d'enrichir au fil du temps le Tronc Commun métier des MDPH en fonction des besoins et des détails nécessaires.

Ce document a vocation à contenir l'ensemble des versions du Tronc Commun du métier des MDPH.



- Une **fiche de niveau 1** « Introduction au Tronc Commun du métier des MDPH », globale et commune à tous les macro-processus.
- Des fiches par processus, qui seront complétées et enrichies en fonction des travaux menés par les MDPH et la CNSA :
 - La **fiche de niveau 2** présente globalement le macro-processus. Elle précise les objectifs du processus, décrit les acteurs clés, et insiste sur les grands principes structurants et les évolutions clés ayant eu un impact sur ce processus (évolutions réglementaires, nouveaux outils...)
 - La **fiche de niveau 3** fournit le détail de chaque processus. Elle décrit les différentes activités et leur enchaînement (grâce à la modélisation) et spécifie les règles métier associées à chaque activité, en indiquant leur niveau d'opposabilité (réglementaire, nécessaire à l'harmonisation du SI ou bonne pratique). Les cas particuliers ayant nécessité des précisions suite à l'instruction du sujet ont fait l'objet de *règles métier complémentaires*.
- Des documents transverses : définition juridique des concepts clés et définition des objets métier.

Un format souple qui permet :

- Une actualisation rapide (l'ajout d'une modification n'implique pas de revoir l'ensemble du document) et 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 »

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

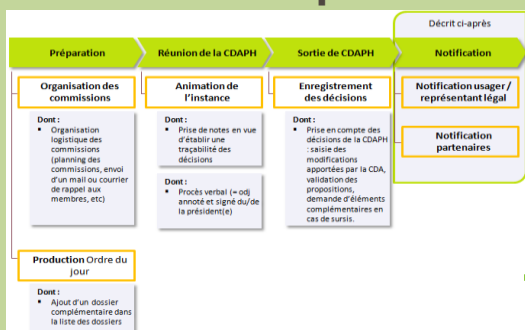


Laisser au choix
des MDPH

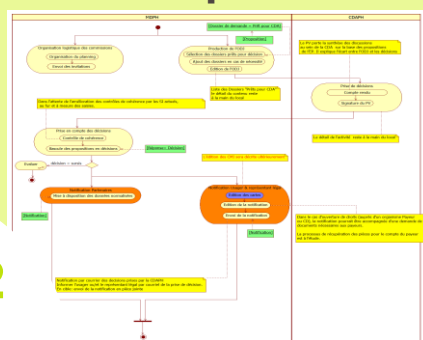
Démarche itérative de modélisation métier

- 1. Vue macro du processus** : il s'agit d'une vision synthétique construite à partir de la fiche descriptive du processus (cf. la 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 (cf. la fiche de niveau 3).
- 3. Diagramme des objets métier (cf. Dictionnaire de Données)** : 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 (cf. Nomenclatures Structurantes et Dictionnaire de Données)** : il s'agit des descriptions des attributs et des nomenclatures associées de l'objet métier, incluses dans le corpus documentaire

Vue macro du processus



Détail du processus



	Définition	Commentaires
Proposition	cf. glossaire (Proposition)	Dans le cas d'une attribution, la proposition est liée à une prestation.
Décision	cf. glossaire (Décision)	L'ensemble des propositions représente la figure de l'OP à une demande de compensation.
Motivation	cf. glossaire (Motivation)	Positionnement de la CDAPH sur les propositions de l'EP.
Précision	cf. glossaire (Précision)	Les droits et prestations octroyés peuvent être différents des propositions de l'EP.
Droit/prestation attribué	cf. glossaire (Droit/prestation attribué)	Les membres complémentaires peuvent préciser les motivations
Détail/prestation	cf. glossaire (Détail/prestation)	repose sur la nomenclature Droits et Prestations
Intervenant	cf. glossaire (Intervenant)	précision sur 3 niveaux, en fonction du type de prestation.
Modalité	cf. glossaire (Modalité)	de fonction des types de prestations, le niveau 2 et 3 peuvent être validés par un texte libre.
Établissement ou service	cf. glossaire (Établissement ou service)	Il est spécifié dans le cas où le type de prestation est une PCH élément 1, aide humaine
Aspet	cf. glossaire (Aspet)	Type de modalité d'application dans le cadre des orientations
Taux inapcté	cf. glossaire (Taux d'inapcté)	Neuropsych : mode de prise en charge
Montant Total Attribué	cf. glossaire (Montant Total Attribué)	Temporité/accuél : la temporalité de l'accuél
Modalité de versement	cf. nomenclature Modalité de versement	Établissement ou service médical social qui accueillent les bénéficiaires d'une orientation de la CDAPH. Plusieurs établissements peuvent être proposés, selon une nomenclature locale.
Modalité de paiement	cf. nomenclature Modalité de paiement	Dans le cas de l'ACTY, si l'état de la personne nécessite une présence, celle-ci est calculée par la supcton (Drois).
Quantification	Quantification de temps	admettent lors de l'évaluation, applique à certains droits et prestations
		Cas de la PCH. À partir du montant global, un montant mensuel est calculé
		Applicable à la PCH et à l'ACTY.
		Applicable à la PCH élément 2, élément 3 et élément 4.
		Applicable à la PCH élément 1.
		Site est globale à la prestation attribuite.
		Site peut être repartir par nature de dépense dans le cas d'une PCH aide humaine

Descriptions détaillées des objets « métier » et des nomenclatures

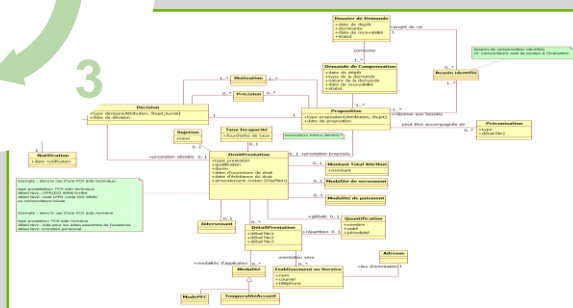
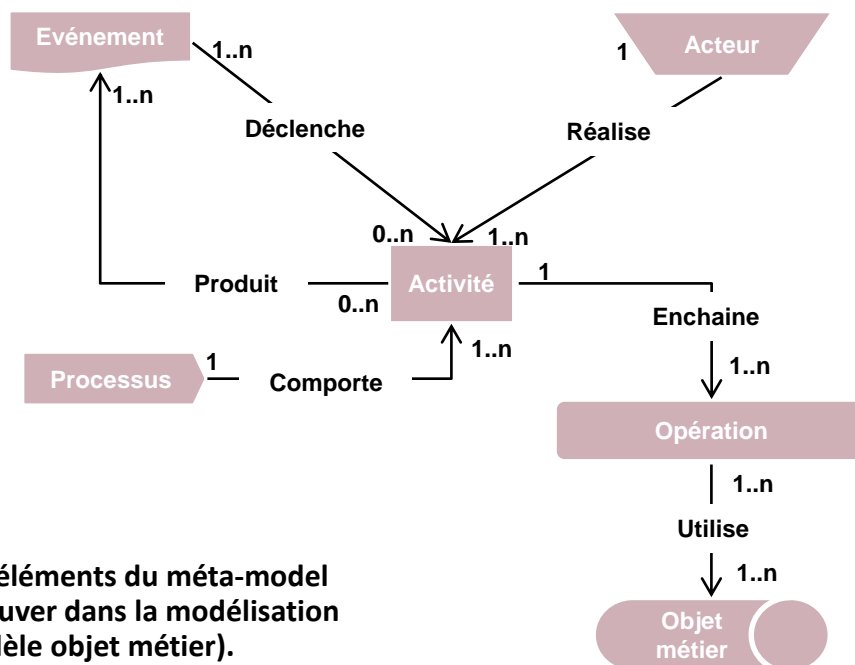


Diagramme des objets « métier »

Méta-modèle de la vue métier



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

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

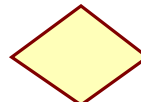
: commentaire



: Début du processus



: Sortie de processus



: Décision

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**. D'autres courriers ont été harmonisés dans le palier 2 : **courriers d'accusé de réception et de demandes de pièces complémentaires, courriers liés aux recours, au PAG et à la MISPE.**

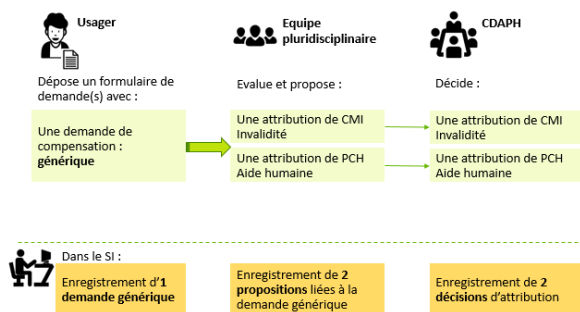
Afin de faciliter la compréhension de ces éléments, et l'appropriation par les MDPH et leurs partenaires, la CNSA met à leur disposition une **série de webconférences thématiques** sur les différents processus métier intégrés dans le palier 1 du programme SI MDPH.

D'autres documents d'appropriation des processus et des notions harmonisés du Tronc Commun ont été élaborés (cas d'usage, vidéos...).

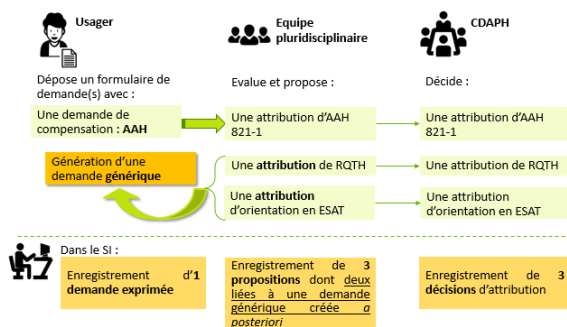
Ces webconférences sont disponibles sur l'espace de partage entre la CNSA et les MDPH (extranet CNSA).

Quelques visuels des exemples présentés dans le cadre des webconférences

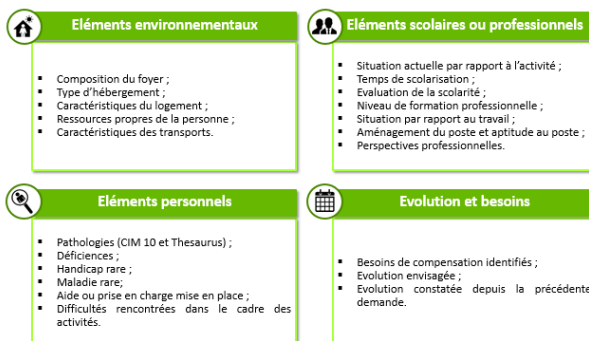
Exemple 1 : le traitement d'une demande générique



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





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

Janvier 2020

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

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'utilisateur et sous quelles conditions (vérification de l'identité de l'utilisateur, 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

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 téléservice...

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

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

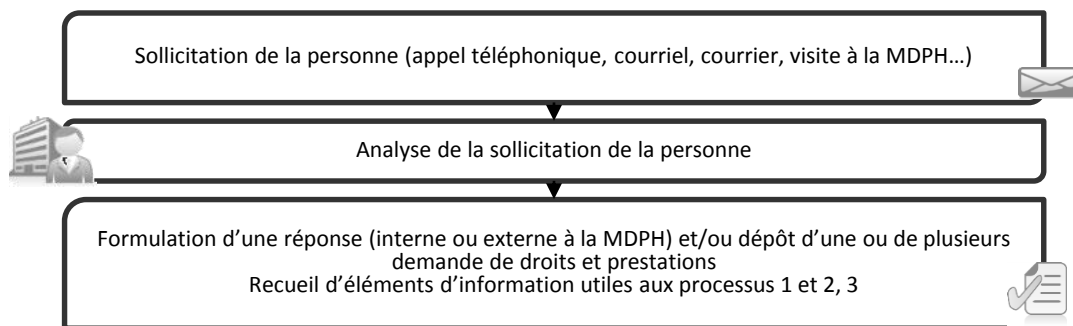
Suivre les décisions

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 en ligne et de communiquer avec la MDPH de façon plus fluide,
- Permettre aux professionnels de la MDPH de répondre, en ligne, 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 approfondi se définit par le besoin de mobiliser une compétence ou du temps complémentaire pour approfondir la sollicitation de l'utilisateur (agent instructeur, travailleur social, référent insertion professionnelle...). Il peut aussi être 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 pour approfondir la sollicitation de la personne ou par le temps consacré pour apporter une réponse à l'utilisateur.
- **Cet accueil peut être réalisé par différents profils :**
 - Agent d'accueil,
 - Agent instructeur,
 - Travailleur social,
 - Référent insertion professionnelle,
 - ...

T

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

1

Enregistrer et aiguiller les
dossiers

2

Evaluer, élaborer
des réponses et des PPC

3

Décider et notifier les décisions

4

Suivre les décisions

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

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

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

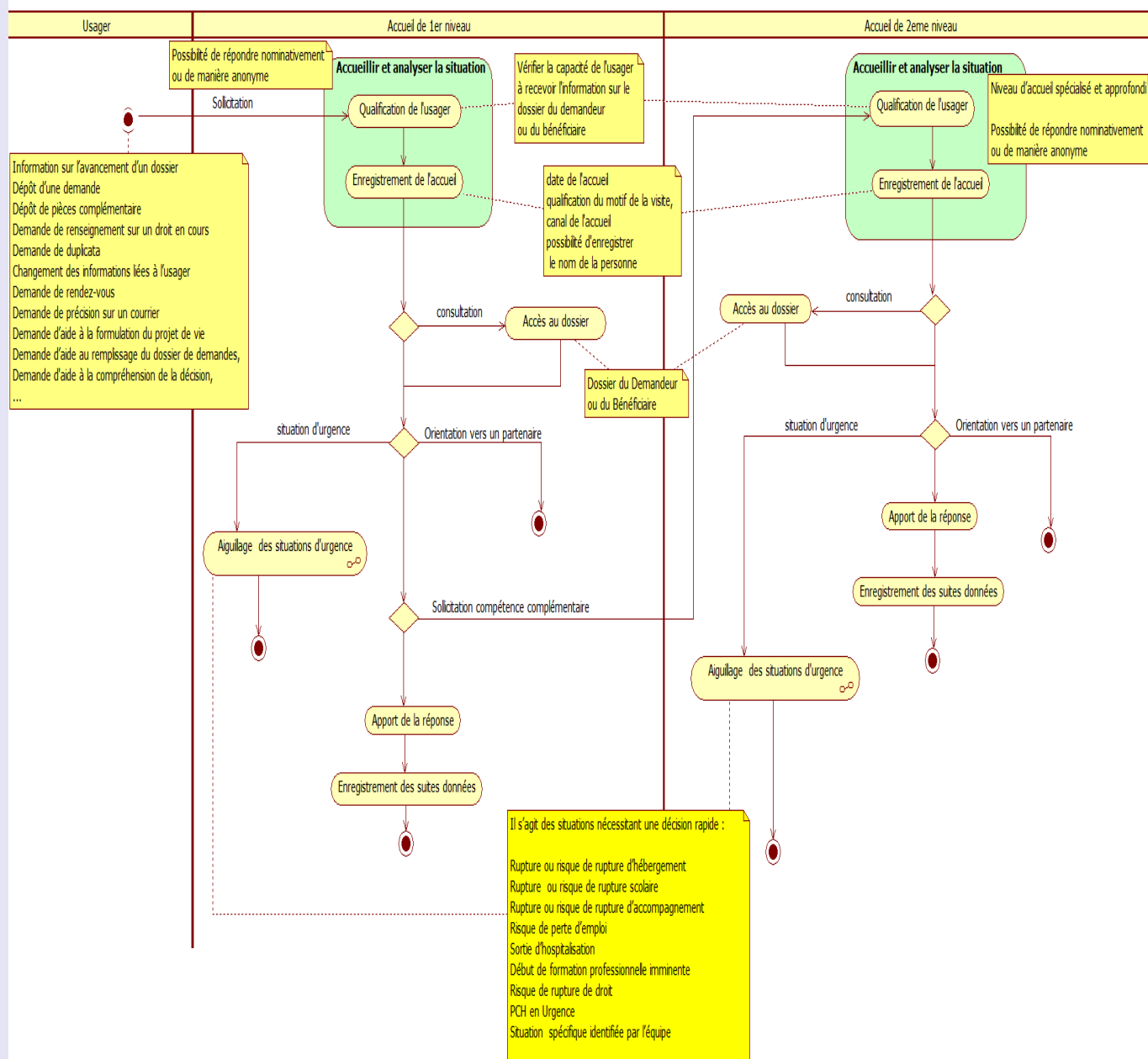
3

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

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



Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées

T

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

1

Enregistrer et aiguiller les
dossiers

2

Evaluer, élaborer
des réponses et des PPC

3

Décider et notifier les décisions

4

Suivre les décisions

Enregistrer et aiguiller les dossiers

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

Présentation générale du processus

T

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

1

Enregistrer et aiguiller les dossiers

2

Evaluer, élaborer des réponses et des PPC

3

Décider et notifier les décisions

4

Suivre les décisions

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 :

- Vérifier la recevabilité administrative des demandes de compensation déposées par un usager
- S'assurer de la présence des pièces nécessaires à l'évaluation
- Aiguiller le dossier vers l'équipe pluridisciplinaire compétente
- Assurer le suivi des demandes de pièces de la recevabilité (pour une demande de compensation) et des pièces complémentaires nécessaires à l'évaluation

Le processus « Enregistrer et aiguiller les dossiers » 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 3 : Evaluation, élaboration des réponses et des PPC

- Garantir une instruction efficiente et contribuant à la préparation de l'évaluation

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

- Créer les 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,
- Vérifier la présence des pièces complémentaires nécessaires à l'évaluation puis solliciter les personnes et/ou leurs représentants et les partenaires de la MDPH pour récupérer ces pièces,
- Délivrer un accusé de réception du dossier de demande(s) (avec ou sans demande de pièces complémentaires)
- Assurer le suivi de la réception de ces pièces,
- Qualifier le dossier selon la dominante la plus appropriée pour l'évaluation puis 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 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.

Présentation générale du processus

T

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

1

Enregistrer et aiguiller les
dossiers

2

Evaluer, élaborer
des réponses et des PPC

3

Décider et notifier les décisions

4

Suivre les décisions

Une évolution majeure : l'approche par l'expression des difficultés et des attentes

L'aiguillage des dossiers de demande(s) de compensation 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.)**



Selon les MDPH, l'étape de « **préqualification du dossier** » peut être réalisée à la suite de l'étape « **vérification de la recevabilité** » 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.

Ce sujet organisationnel est laissé au choix des MDPH.



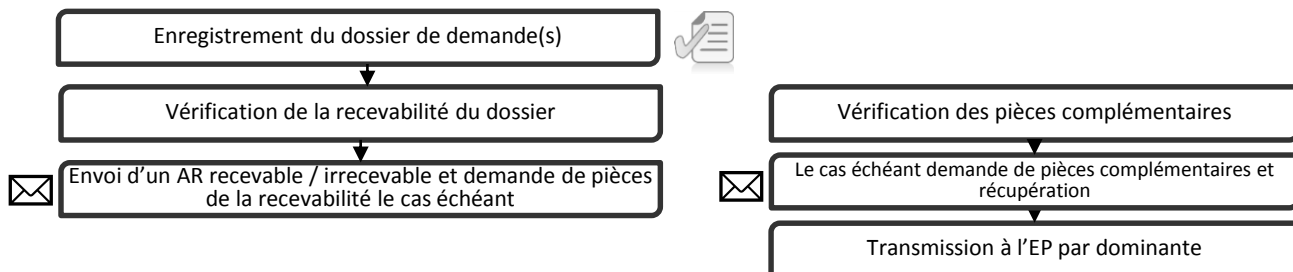
La qualification d'un dossier selon une dominante est définie comme bonne pratique.

L'enjeu est de pouvoir aiguiller ensuite le dossier de la personne vers une équipe qui pourra analyser les besoins et la situation de l'usager et y répondre **de manière globale**.

Cette bonne pratique soutient l'approche globale de la situation de l'usager.

Un processus soutenu par les fonctionnalités du SI

Schématisation simplifiée du processus de demande de compensation et de l'étape



Présentation générale du processus

T

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

1

Enregistrer et aiguiller les
dossiers

2

Evaluer, élaborer
des réponses et des PPC

3

Décider et notifier les décisions

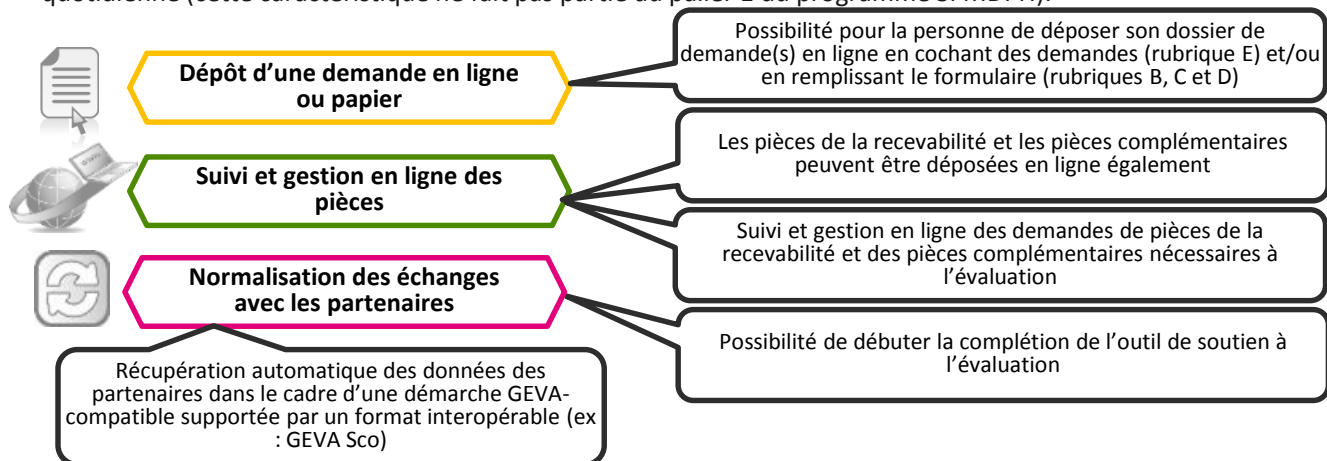
4

Suivre les décisions

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).



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

L'édition des courriers d'accusé de réception et de demande de pièces complémentaires

Les courriers des MDPH ont fait l'objet d'un travail d'harmonisation en 2017, mis à jour en 2019, dans une logique de simplification et de lisibilité, comprenant les courriers d'accusé de réception et de demandes de pièces complémentaires nécessaires à l'évaluation. L'utilisation de ces courriers harmonisés est une bonne pratique proposée aux MDPH.

Ils sont disponibles dans le document de spécifications des accusés de réception de demandes de pièces complémentaires.

Rappel du cadre juridique sur la réclamation de documents

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.

Présentation générale du processus

T

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

1

Enregistrer et aiguiller les
dossiers

2

Evaluer, élaborer
des réponses et des PPC

3

Décider et notifier les décisions

4

Suivre les décisions

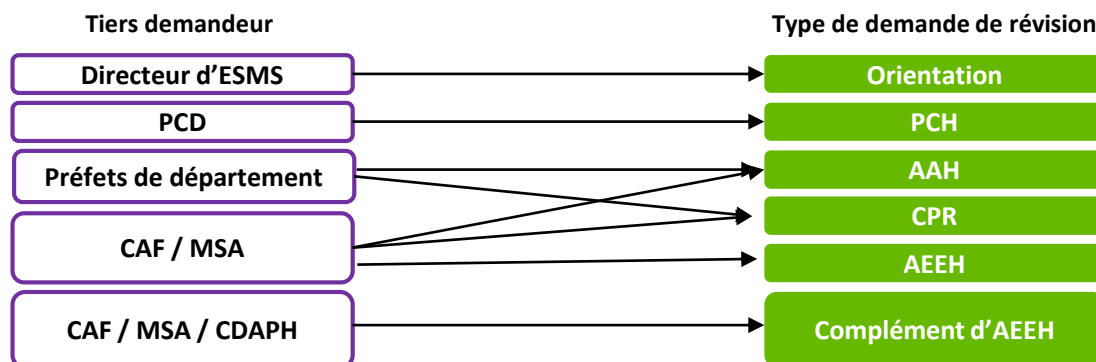
ZOOM SUR LA DEMANDE DE REVISION PAR UN TIERS

Les tiers-demandeurs et le périmètre de la demande de révision par un tiers

La liste des acteurs pouvant déposer une demande de révision est encadrée par des textes réglementaires. Les personnes ou entités suivantes sont en mesure de demander la révision de droits attribués à l'usager :

- Les **présidents de conseils départementaux (PCD)**, lorsqu'ils estiment que la personne handicapée cesse de remplir les conditions au vu desquelles le bénéfice de la prestation de compensation du handicap (PCH) lui a été attribué (article R245-71 du CASF)
- Les **organismes débiteurs des prestations familiales** (Caisse d'Allocations Familiales et Mutualité Sociale Agricole) pour l'Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé (AEEH) en cas de modification de l'incapacité du bénéficiaire (article R821-5 du code de la sécurité sociale) et de son complément, ainsi que l'AAH et le Complément de Ressources (CPR)
- Les **Préfets de départements** pour l'Allocation aux Adultes Handicapés (AAH) en cas de modification de l'incapacité du bénéficiaire (article R821-5 du code de la sécurité sociale) et pour le CPR
- La **CDAPH**, si une famille ne suit pas la préconisation de soin ou la décision d'accompagnement (article L541-2 du CSS)
- Les **directeurs d'ESMS**, lorsque l'évolution de l'état ou de la situation de la personne handicapée le justifie (article L241-6, R243-4 et R243-2 du code de l'action sociale). La MDPH peut indiquer un complément d'informations pour préciser cette demande : il peut s'agir d'une demande de sortie de l'ESMS, d'une mesure conservatoire en ESAT, d'une demande de fin de période d'essai en ESAT, ou d'une demande de prolongation de période d'essai en ESAT.

Le schéma ci-dessous résume pour chaque tiers-demandeur le périmètre possible de sa demande de révision



La recevabilité d'une demande de révision par un tiers

Les demandes de révision sont nécessairement recevables car il n'y pas d'exigences particulières mentionnées à ce titre dans les textes réglementaires.

Dans le cas où la MDPH juge la demande non pertinente ou non fondée, la MDPH peut, après en avoir informé le tiers demandeur et lui avoir laissé la possibilité de rectifier ou compléter sa demande, clôturer administrativement la demande de révision sans que cela nécessite un passage en CDAPH.

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**

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

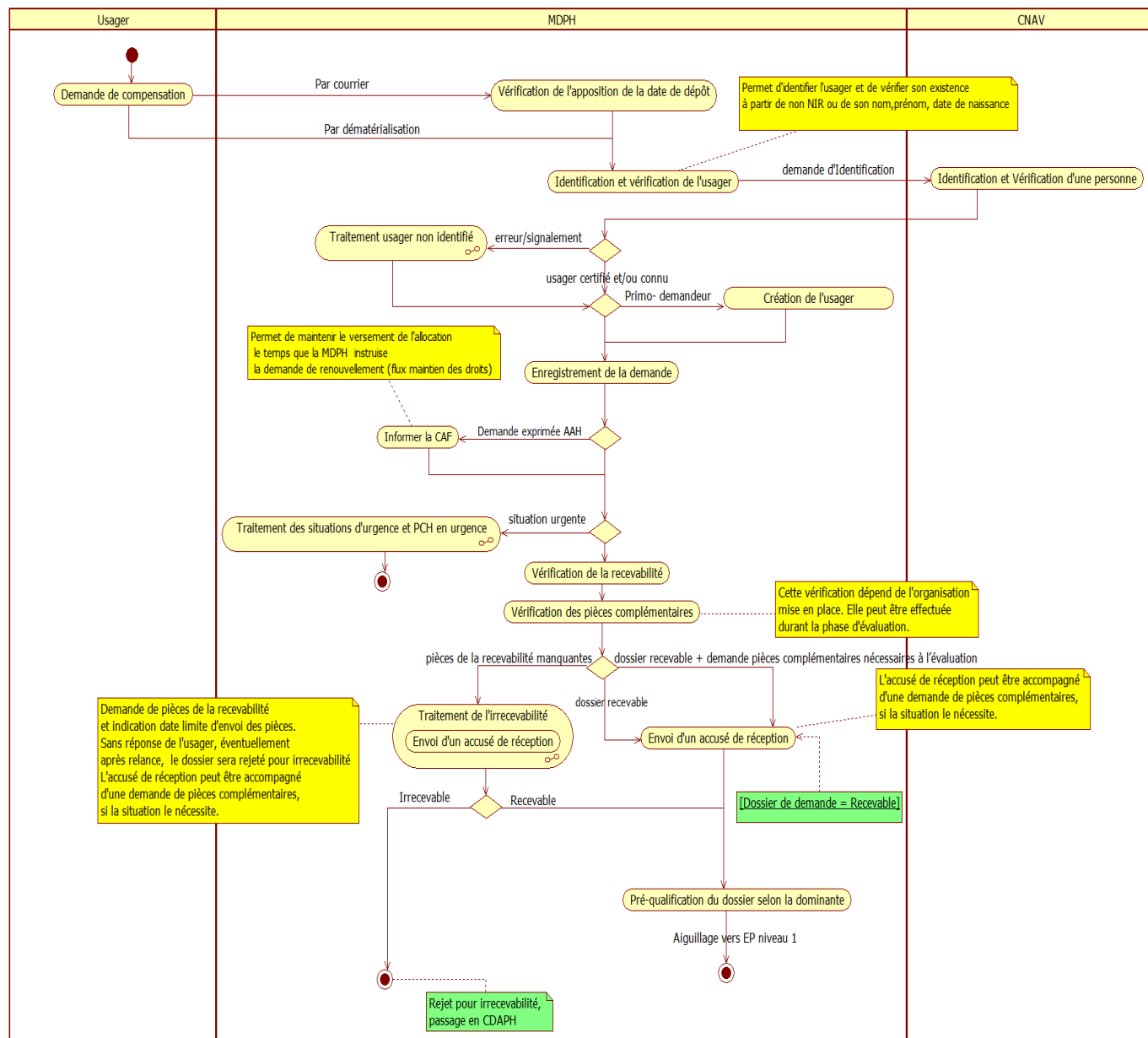
3

Décider et notifier les décisions

4

Suivre les décisions

Modélisation du processus



* Cette modélisation s'applique pour la demande de compensation et ne prend pas en compte les spécificités de la demande de révision par un tiers.

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 complémentaires nécessaires à l'harmonisation du SI

Enregistrement de la demande de compensation

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'usager (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'usager. La date de dépôt du dossier est celle de la réception de la demande sur papier libre.

Ajout d'une demande complémentaire au dossier de demandes

Une demande complémentaire déposée par l'usager 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.

Distinction entre nature de la demande et nature du droit

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'usager (Cf. Glossaire *demande exprimée*).

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.

A noter que 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.

Précision d'une demande de compensation

L'ajout d'une « précision » à une demande permet d'apporter des éléments complémentaires sur la demande en traçant le **souhait de l'usager** et d'en tenir compte ensuite **dans le traitement** de cette demande. La CDAPH n'est pas obligée de se positionner spécifiquement par rapport à cette précision. Par la suite, la précision permet d'adapter la motivation, pour les MDPH qui le souhaiteraient, si la CDAPH n'attribue pas ce que souhaitait l'usager.

A titre d'exemple, la sollicitation d'un PCPE doit être enregistrée comme une précision d'une demande d'orientation en ESMS adulte ou de Parcours de scolarisation. La décision de la CDAPH portera alors sur la demande exprimée : attribution d'une orientation médicosociale ou de droits dans le cadre du parcours de scolarisation. Dans le cas d'un rejet, la décision portera sur le rejet de la demande d'orientation en ESMS ou de parcours de scolarisation et non sur le rejet du PCPE.

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 complémentaires 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'usager 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 réexamen, qui pourra aboutir au renouvellement de ce droit.

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'usager 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

Caractère réglementaire, nécessaire ou facultatif des actes métier

Réception et enregistrement des demandes via le nouveau formulaire

Le formulaire de demande Cerfa 15692*01 est disponible depuis septembre 2017 et obligatoire depuis le 1^{er} mai 2019 et a été conçu pour remplacer le Cerfa 18788*1. Il a été conçu dans le cadre du projet « Impact » visant à simplifier et personnaliser le parcours des usagers. Ce formulaire 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.

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 (Cf. [Dictionnaire de Données, Dossier Demande Compensation](#))



Saisir les demandes exprimées par l'utilisateur dans le formulaire (rubrique E) suivant la nomenclature des demandes (Cf. [Dictionnaire de données, Dossier Demande Compensation](#))



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 (Cf. [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 (usager 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

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 (réfèrent) pour le dossier (il peut s'agir d'un instructeur référent ou de tout autre interlocuteur à identifier sur les correspondances avec l'usager)

Vérification de la recevabilité



Vérifier la présence des 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'usager



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'usager

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



Laissé au choix des
MDPH

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

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

ZOOM SUR LA DEMANDE DE REVISION PAR UN TIERS

Caractère réglementaire, nécessaire ou facultatif des actes métier

Réception et enregistrement des demandes de révision par un tiers



Enregistrer le type de « demandes de révision par un tiers », le type de tiers demandeur, et la date de dépôt dans le cadre d'un dossier de demandes (Cf. Dictionnaire de données, Dossier Demande de révision)



Pour les demandes de révision d'orientation en ESMS, préciser les informations complémentaires sur la demande (sortie d'ESMS, fin de période d'essai) - Cf. Dictionnaire de données « Dossier Demande de révision ».



Proposer un formulaire de dépôt des demandes de révision aux tiers demandeurs.

Instruction de la demande de révision par un tiers



Envoyer un accusé de réception à destination du tiers demandeur, mentionnant explicitement le fait que le tiers demandeur est censé avoir informé l'usager de sa demande de révision auprès de la MDPH.



Envoyer un courrier à l'usager informant d'une demande de révision par un tiers



Clôturer administrativement la demande de révision par un tiers sans passage en CDAPH dans le cas où la MDPH juge la demande non pertinente ou non fondée, après avoir informé le tiers demandeur et lui avoir laissé la possibilité de rectifier ou compléter sa demande. La clôture administrative est traitée plus en détails dans le chapitre dédié (Cf. chapitre Gestion des décès, déménagement hors département et renonciation de l'usager, p. 137)



Réglementaire



Nécessaire pour
harmoniser le SI



Bonne pratique



Laissé au choix des
MDPH



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

**Évaluer, élaborer des réponses
et des Plans Personnalisés de Compensation**

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

Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus

T

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

1

Enregistrer et aiguiller les
dossiers

2

Evaluer, élaborer
des réponses et des PPC

3

Décider et notifier les décisions

4

Suivre les décisions

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 et préparer le PPC, le PPS et le PAG le cas échéant
- Utiliser les outils et référentiels existants au niveau national - voir le zoom page 47
- 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).

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. 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,**
- **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.
- **Recueillir des informations sur la situation et les besoins de la personne grâce aux différentes modalités d'évaluation (visite à domicile d'un ergothérapeute, visite médicale...) - voir le zoom page 48**

Les objectifs du processus cible sont de faciliter le travail de l'équipe pluridisciplinaire 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, ...).

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

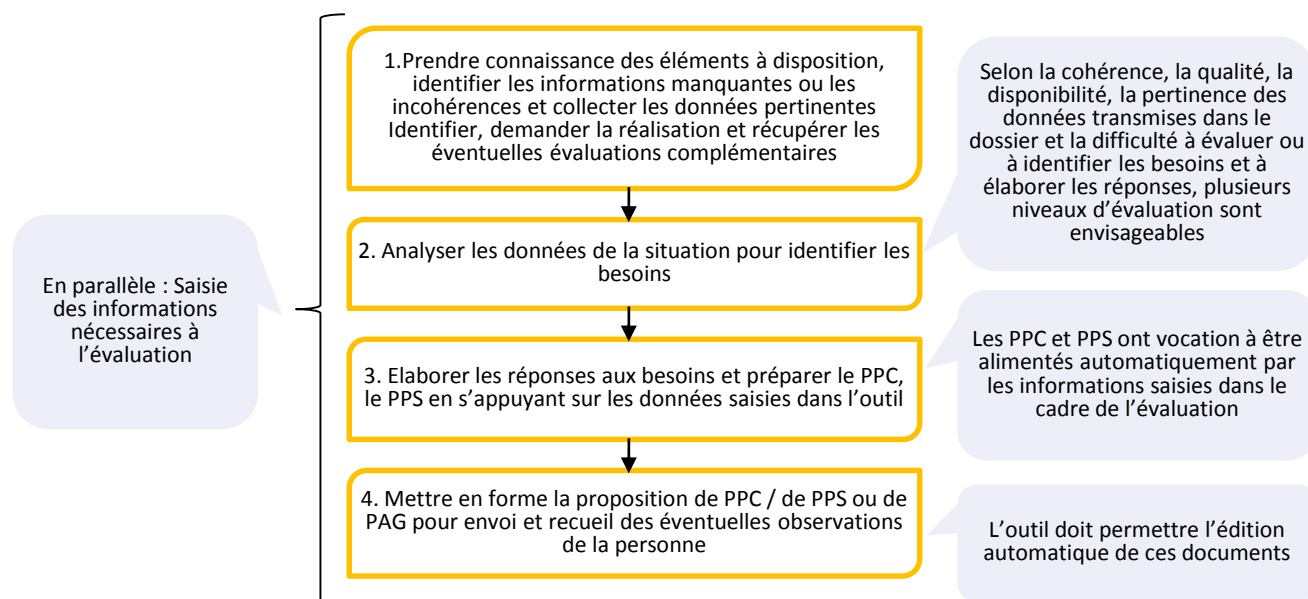
Décider et notifier les décisions

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'évaluation 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, Serafin PH, SipaPH et PPS.** En fonction des besoins des évaluateurs, ceux-ci pourront accéder au volet du GEVA correspondant à l'un des 4 groupes de données saisies afin de préciser la description de la situation et l'identification des besoins. **Cet outil doit permettre de produire la fiche de synthèse de l'évaluation 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

Les modalités d'évaluation

Dans le cadre de son évaluation, l'équipe pluridisciplinaire peut avoir recours à plusieurs méthodes d'évaluation au-delà de l'analyse des éléments fournis par l'utilisateur.

- Des professionnels de la MDPH peuvent effectuer des visites médicales ou des visites à domicile, et prévoir des temps d'échanges avec la personne (par téléphone, lors d'une rencontre avec l'utilisateur...).
- La MDPH peut également recourir à des spécialistes ou des partenaires pour lui apporter les éléments nécessaires pour son évaluation globale.

Pour les prestations d'évaluation confiées à des partenaires extérieurs, des conventions ou partenariats peuvent formaliser ces accords. Les organismes d'aide à l'insertion professionnelle, les ESMS ou les acteurs de santé font partie des partenaires extérieurs fréquemment cités par les MDPH.

Le recours aux différentes modalités d'évaluation permet d'alimenter la réflexion de l'équipe pluridisciplinaire de diverses manières, en faisant par exemple ressortir les éléments de bilan et les évolutions constatées, en mettant en évidence de nouveaux besoins ou en apportant des arguments pour soutenir certaines préconisations.

Le point commun de toutes ces modalités d'évaluation est qu'il s'agit d'actions **planifiées** dans le cadre de l'évaluation qui aboutissent à fournir des **informations supplémentaires** sur la situation de l'utilisateur.

La mise en situation professionnelle en ESAT (MISPE) est un exemple de modalité d'évaluation : la MDPH sollicite un de ses partenaires pour un bilan permettant de compléter les informations apportées à l'équipe pluridisciplinaire par l'utilisateur. **Ces modalités d'évaluation seront instruites dans la suite des travaux d'harmonisation.**

La mise en situation professionnelle en ESAT

La mise en situation professionnelle en ESAT (MISPE) est un **outil d'appui à l'évaluation**, permettant de mieux comprendre ce dont a besoin l'utilisateur et de lui proposer l'orientation la plus adaptée. La MISPE favorise aussi la connaissance du secteur protégé par les personnes en situation de handicap et leur offre une meilleure compréhension de ce que signifie « être orienté en ESAT ».

Pour les équipes des MDPH, la MISPE a pour objet :

- soit de compléter ou de confirmer l'évaluation faite par l'équipe pluridisciplinaire dans le cadre du traitement de la demande de compensation,
- soit d'aider à la mise en œuvre d'une décision d'orientation professionnelle prise par la CDAPH.

La **sollicitation de MISPE** peut ainsi être à l'initiative de l'équipe pluridisciplinaire, de l'utilisateur, de l'ESAT, ou d'un autre partenaire (Service Public de l'Emploi, délégataire de la prestation). Elle doit être adressée à la MDPH ou au délégataire, bien que le nouveau formulaire ne prévoit pas la possibilité de demander expressément une MISPE. Suite à la sollicitation, l'équipe pluridisciplinaire doit vérifier que la personne répond bien aux conditions prévues pour en bénéficier, et qu'elle est éligible aux conditions administratives.

La **prescription de MISPE** relève d'une décision du directeur de la MDPH sur proposition de l'équipe pluridisciplinaire. Ce pouvoir de prescription de la MISPE peut aussi être délégué à des organismes.

L'utilisateur est informé par un courrier spécifique qui désigne l'ESAT dans lequel l'utilisateur va effectuer la mise en situation. Une **convention** (cerfa n°15612*01) entre le bénéficiaire et l'ESAT concerné détermine les conditions de réalisation et de bilan de la MISPE (Art. R. 146-31-3 du CASF).

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

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

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

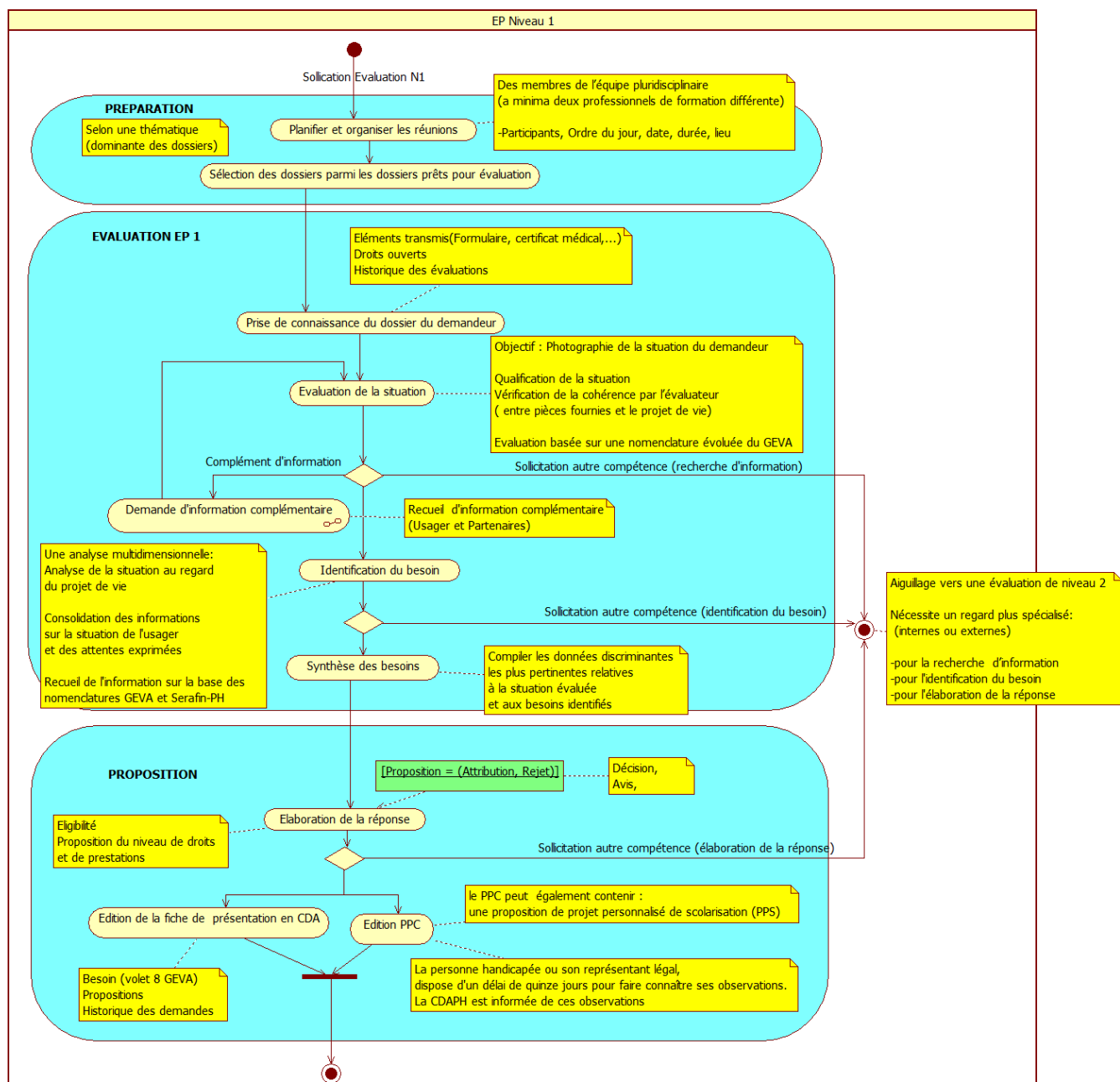
3

Décider et notifier les décisions

4

Suivre les décisions

Modélisation du processus



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

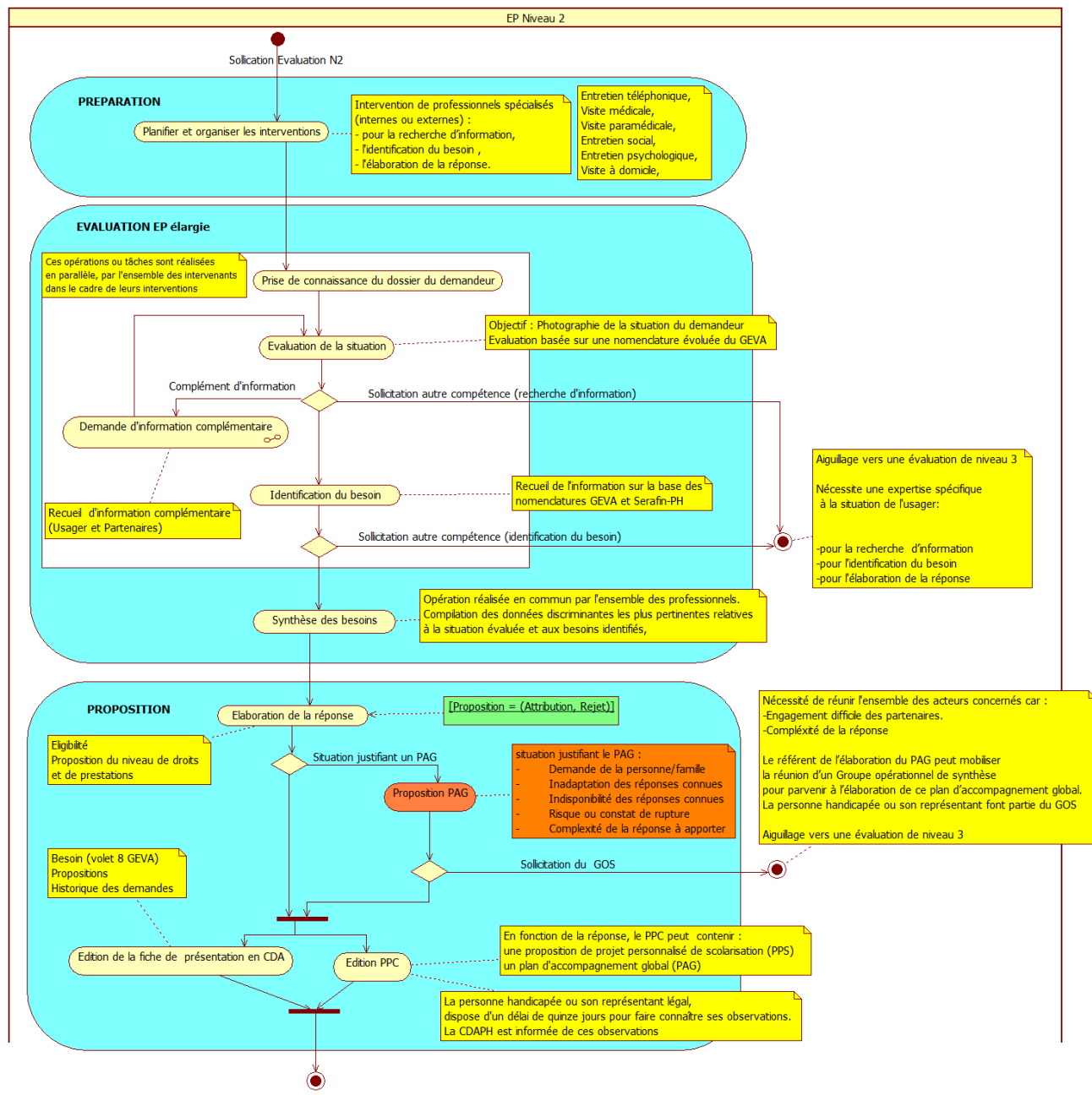
Décider et notifier les décisions

4

Suivre les décisions

Modélisation du processus

EP Niveau 2



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

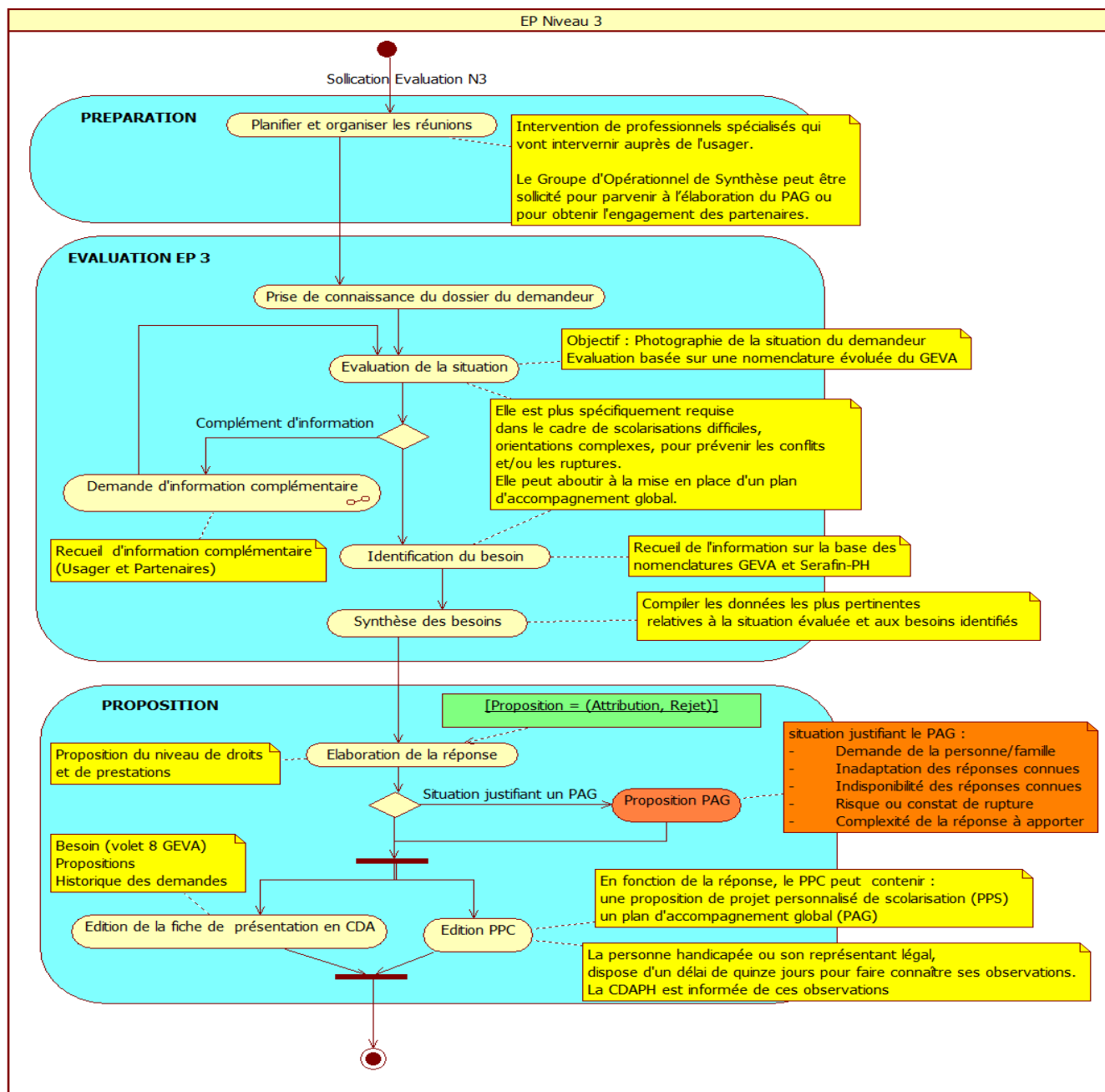
3

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

Caractère réglementaire, nécessaire ou facultatif des actes métier

Evaluation globale des demandes de compensation et des demandes de révision par un tiers

Prise en compte de la situation de la personne : évaluation globale du dossier de demandes



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 (Cf. [Dictionnaire de données Evaluation](#))



Identifier les déficiences et les pathologies en utilisant les nomenclatures liées à l'évaluation (Cf. [Dictionnaire de données Evaluation](#))



Identifier les besoins de l'utilisateur en utilisant la nomenclature Serafin-PH (Cf. [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 (Cf. [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



Réglementaire



Nécessaire pour
harmoniser le SI



Bonne pratique



Laissé au choix des
MDPH



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

Décider et notifier les décisions

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

Présentation générale du processus

T

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

1

Enregistrer et aiguiller les
dossiers

2

Evaluer, élaborer
des réponses et des PPC

3

Décider et notifier les décisions

4

Suivre les décisions

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, prise en compte des décisions dans la mise à jour des dossiers, etc.),
- Editer les notifications et documents associés à l'individu,
- Transmettre les décisions à destination des partenaires et lancer les flux nécessaires à la prise en compte des décisions.

Il s'inscrit fortement dans le cadre de la mission 4 du référentiel de missions 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 dès la fin de l'évaluation par l'équipe pluridisciplinaire : la demande est alors inscrite pour passer 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 »

Avec l'entrée en service de services web, les usagers pourront être informés de l'évolution de leur dossier et du contenu de la décision de manière dématérialisée.

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.**

Présentation générale du processus

T

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

1

Enregistrer et aiguiller les
dossiers

2

Evaluer, élaborer
des réponses et des PPC

3

Décider et notifier les décisions

4

Suivre les décisions

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.).

L'harmonisation des courriers de notification

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 et mis à jour en 2019. 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.

Présentation générale du processus

T

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

1

Enregistrer et aiguiller les
dossiers

2

Evaluer, élaborer
des réponses et des PPC

3

Décider et notifier les décisions

4

Suivre les décisions

Le type de décisions de la CDAPH suite à une demande de compensation

Pour répondre à une demande de compensation, la CDAPH peut prendre des décisions de différents types à savoir :

- Attribution de droit(s)
- Rejet de la demande
- **Sursis**
- **Non-attribution supplémentaire**
- **Clôture de droit** (cf. *Dictionnaire de Données – Réponse*)

Toute demande aboutit à une décision de la CDAPH sauf dans le cas d'un déménagement hors département, du décès de l'usager ou de sa renonciation. Dans ce cas, la MDPH procède à une clôture administrative : la demande ne passe pas en CDAPH et ne fait pas l'objet d'une décision.

Décision de sursis

La CDAPH prend une décision de sursis lorsqu'elle estime ne pas avoir suffisamment d'informations pour pouvoir statuer. Dans ce cas, la demande retourne en évaluation, afin que l'équipe pluridisciplinaire puisse continuer à recueillir les informations nécessaires pour que la CDAPH soit en capacité de décider. Contrairement aux autres décisions, aucun courrier de notification n'est envoyé à l'usager.

Décision de non-attribution supplémentaire

Dans le cadre d'une même 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. La CDAPH peut confirmer cette proposition et prendre une décision de "non-attribution supplémentaire". Elle peut également ne pas suivre la proposition de l'EP et décider l'attribution d'un droit ou d'une prestation ou décider d'un sursis et renvoyer la demande en évaluation. Un courrier de notification est envoyé à l'usager pour l'informer de la décision.

Décision de clôture de droit

Elle intervient lorsque la CDAPH détermine que l'usager n'est plus éligible à ce droit ou considère que le droit n'apporte plus une réponse adaptée aux besoins de la personne, que ce soit suite à d'une demande de révision par un tiers, d'une demande de compensation ou d'un recours.

Présentation générale du processus

T

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

1

Enregistrer et aiguiller les
dossiers

2

Evaluer, élaborer
des réponses et des PPC

3

Décider et notifier les décisions

4

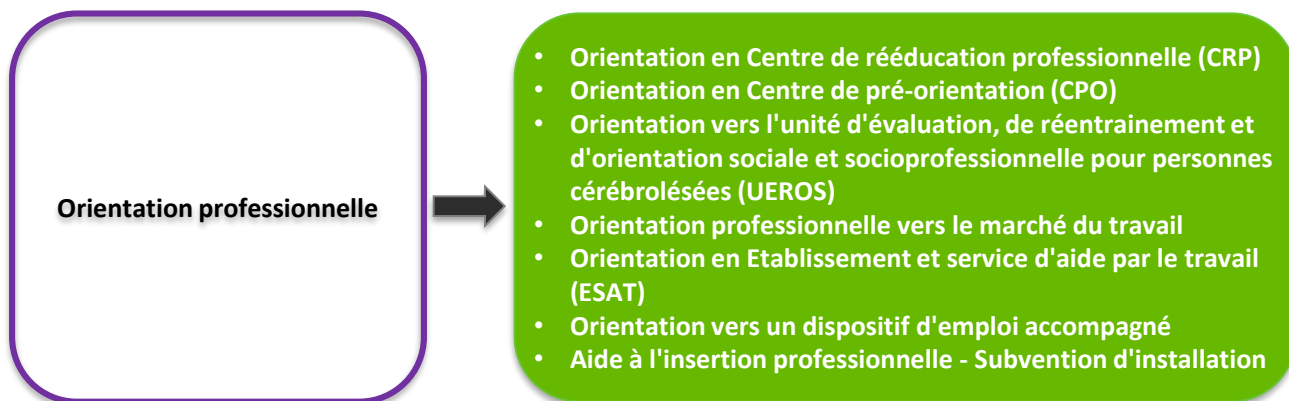
Suivre les décisions

Le périmètre des droits attribuables

- Lorsque l'utilisateur a précisé uniquement sa situation et ses besoins, sans cocher précisément l'objet de sa demande (**demande générique**), la CDAPH peut attribuer tous les droits ou prestations qui lui paraissent répondre aux besoins de l'utilisateur (*cf. Dictionnaire de Données – Type Droits et Prestations*).
- Lorsque l'utilisateur dépose une demande en indiquant ce qu'il souhaite dans son formulaire (**demande exprimée**), la CDAPH doit apporter une réponse à cette demande. Elle peut attribuer les droits et prestations correspondant à cette demande, comme dans l'exemple représenté ci-dessous pour une demande d'orientation professionnelle.

TYPE DE DEMANDE DE COMPENSATION

DROITS ATTRIBUABLES



La CDAPH pourra également attribuer d'autres droits et prestations répondant aux besoins de la personne (principe de la **demande générique**.)

Pour rappel, l'ensemble des correspondances entre le type de demandes et les droits attribuables est listé dans le *Dictionnaire de données – Matrice Demande Droit*.

Le périmètre des droits clôturables

Toute demande d'un usager peut être l'occasion de revoir ses droits, qu'il s'agisse de les réviser ou de les clôturer :

- Si l'utilisateur dépose une demande en cochant ce qu'il souhaite dans le formulaire (demande exprimée), alors il est possible de réviser ou de clôturer les droits correspondant à cette demande (*cf. Dictionnaire de données – Matrice Demande – Droits*). La CDAPH a également la possibilité de réviser ou clôturer les droits en lien avec l'objet de la demande.
- Si l'utilisateur dépose une demande générique, sans préciser spécifiquement sa demande, l'ensemble de ses droits peuvent être revus.

Présentation générale du processus

T

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

1

Enregistrer et aiguiller les
dossiers

2

Evaluer, élaborer
des réponses et des PPC

3

Décider et notifier les décisions

4

Suivre les décisions

ZOOM SUR LA DEMANDE DE REVISION PAR UN TIERS

Le type de décisions de la CDAPH suite à une demande de révision par un tiers

A la différence de la demande de compensation, pour laquelle cinq types de décisions sont possibles, la demande de révision ne peut aboutir qu'à trois types de décision :

- Attribution de droit(s)
- Clôture de droit
- Sursis – voir le zoom ci-dessus page 58

La CDAPH ne peut pas rejeter une demande de révision par un tiers. Si elle souhaite maintenir la décision précédente, il faut réattribuer le ou les droits.

A noter : si la MDPH a jugé la demande de révision non-pertinente ou non-fondée, **la CDAPH n'aura pas à prendre de décision** sur cette demande : cette demande sera **clôturée administrativement par la MDPH**.

La qualification de « *demande de révision non-pertinente ou non-fondée* » n'est possible que si la MDPH a informé le tiers-demandeur et lui a laissé la possibilité de rectifier ou compléter sa demande et si la situation correspond à l'une des descriptions suivantes :

- Une erreur manifeste du tiers demandeur (droit concerné non ouvert pour l'individu...),
- L'absence de motivation de la demande de révision conforme aux cas réglementairement prévus pour le tiers demandeur.

Enfin, le type de décision « non-attribution supplémentaire » n'est pas nécessaire pour une demande de révision par un tiers car toutes les réponses associées à une demande de révision sont décidées lors de la même CDAPH.

Comment gérer les demandes des ESMS relatives à la sortie ou au maintien d'un usager dans leur établissement ?

Lorsqu'un directeur d'ESMS ou d'ESAT demande la sortie d'un usager, une mesure conservatoire en ESAT ou la prolongation ou fin de période d'essai en ESAT, la CDAPH décide sur proposition de l'équipe pluridisciplinaire :

- Le maintien de l'usager dans l'ESMS à l'origine de la demande de révision
- Une nouvelle décision d'orientation
- La clôture de l'orientation en cours, induisant la sortie de l'usager de l'ESMS à l'origine de la demande de révision.

La notification à l'usager devra spécifier, en complément de la décision de la CDAPH, la position de cette dernière quant à la sortie ou le maintien de l'usager dans l'ESMS à l'origine de la demande de révision.

Présentation générale du processus

T

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

1

Enregistrer et aiguiller les
dossiers

2

Evaluer, élaborer
des réponses et des PPC

3

Décider et notifier les décisions

4

Suivre les décisions

ZOOM SUR LA DEMANDE DE REVISION PAR UN TIERS

Le périmètre des droits attribuables et clôturables

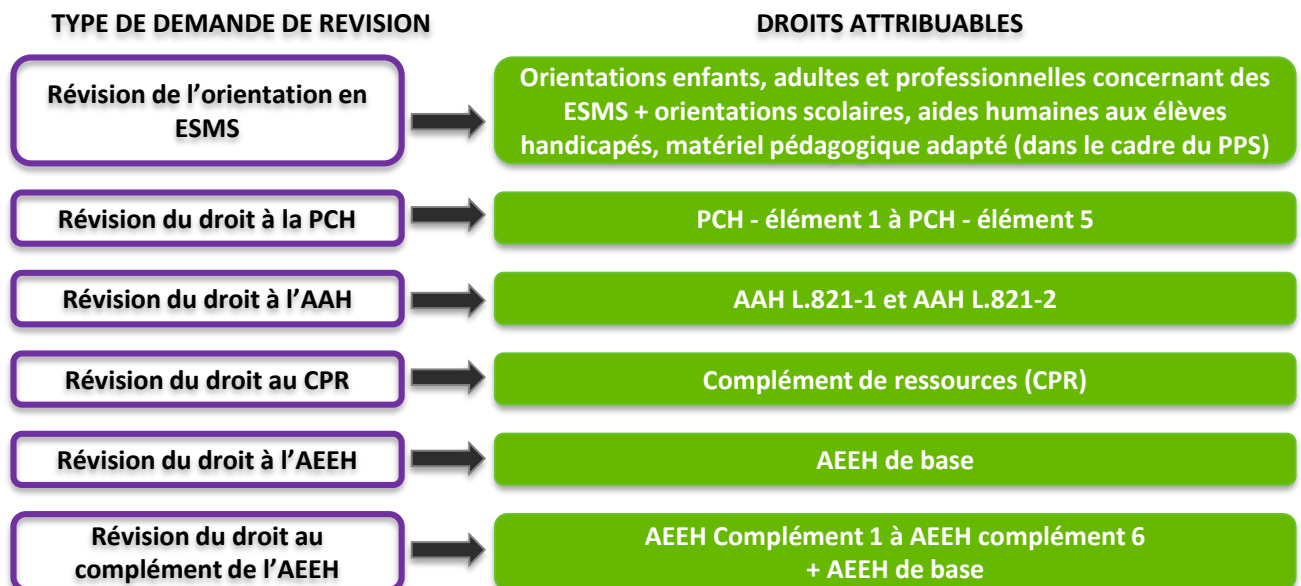
La demande de révision à l'initiative d'un tiers vise un ou plusieurs droits. La CAF demande par exemple de clôturer l'AAH, un directeur d'ESMS demande que l'utilisateur quitte son établissement...

Par conséquent, la CDAPH apportera une réponse spécifiquement sur le droit concerné.

Deux cas particuliers sont à préciser :

- **Concernant l'AAEH**, une demande de révision du droit au complément de l'AAEH peut entraîner une modification de la date de fin de l'AAEH de base afin que la date de fin du complément ne soit pas postérieure à celle de l'AAEH de base. Elle autorise aussi à réévaluer le taux d'incapacité (Décret n° 2018-1294 du 27 décembre 2018 relatif à l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé), ce qui peut entraîner une clôture de l'AAEH de base.
- **Concernant les orientations**,
 - **pour un enfant**, la CDAPH peut également attribuer ou réviser tout droit composant le PPS (i.e une autre orientation, une aide humaine aux élèves handicapés, le matériel pédagogique adapté...). Le principe retenu est que le PPS forme un ensemble cohérent : le fait de revoir une orientation risque de remettre en cause son équilibre. La CDAPH peut donc revoir les droits liés à l'orientation médico-sociale.
 - **pour un adulte**, la CDAPH peut attribuer toute orientation lui paraissant pertinente. Par contre, elle ne peut clôturer que celle visée par la demande de révision par un tiers.

Le schéma ci-dessous résume ce que peut attribuer la CDAPH en fonction de la demande du tiers-demandeur :





Présentation générale du processus

T

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

1

Enregistrer et aiguiller les
dossiers

2

Evaluer, élaborer
des réponses et des PPC

3

Décider et notifier les décisions

4

Suivre les décisions

L'édition des notifications

Notification à destination de l'utilisateur

L'utilisateur doit pouvoir faire valoir ses droits à une tierce personne (employeur, organisme payeur...) sans que celle-ci ait connaissance de tous les autres droits ayant pu être attribués à l'utilisateur.

Par conséquent, 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.

Notification à destination du tiers-demandeur

Le choix a été fait de ne pas faire de courrier de notification spécifique à destination du tiers-demandeur. Le tiers demandeur recevra la copie de la notification de l'utilisateur. La MDPH pourra si elle le souhaite la compléter d'un courrier d'accompagnement.

Transmission des informations aux partenaires

Les administrations et organismes définis à l'article R.146-42 du Code de l'action sociale et des familles sont destinataires des informations strictement nécessaires à l'exercice de leur mission et dans la limite de leur attribution. Les deux pages suivantes précisent les éléments mis à disposition des partenaires par la MDPH ainsi que les modalités de transmission.

A noter : pour les demandes de révision par un tiers et pour les recours, il n'est pas prévu à ce stade la transmission des **décisions** dans les échanges prévus au palier 1 (échanges CAF et échanges ESMS).

Présentation générale du processus

T

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

1

Enregistrer et aiguiller les
dossiers

2

Evaluer, élaborer
des réponses et des PPC

3

Décider et notifier les décisions

4

Suivre les décisions

Les éléments mis à disposition des partenaires grâce à un flux

Partenaires	Droits ou prestations concernés	Éléments à transmettre
Établissements et services médico-sociaux désignés ou appartenant à la catégorie désignée (suivi des orientations)	<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 - Orientation vers un PCPE 	<ul style="list-style-type: none"> - Éléments de la notification * - Éléments de synthèse nécessaires à la connaissance des besoins
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**

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

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

Présentation générale du processus

T

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

1

Enregistrer et aiguiller les
dossiers

2

Evaluer, élaborer
des réponses et des PPC

3

Décider et notifier les décisions

4

Suivre les décisions

Les éléments à mettre à disposition des partenaires

Partenaires	Droits ou prestations concernés	Éléments à transmettre
Éducation nationale	- 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
Organismes d'assurance maladie (selon demande locale)	<ul style="list-style-type: none"> - Orientation vers un ESMS Enfant - Orientation vers un ESMS Adulte 	- Éléments de la notification***
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)
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 (voir <i>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)
Imprimerie nationale	- CMI	<i>Flux décrit dans le document « Flux Commande CMI », Imprimerie Nationale</i>

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

T

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

1

Enregistrer et aiguiller les
dossiers

2

Evaluer, élaborer
des réponses et des PPC

3

Décider et notifier les décisions

4

Suivre les décisions

Décider et notifier les décisions

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

T

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

1

Enregistrer et aiguiller les
dossiers

2

Evaluer, élaborer
des réponses et des PPC

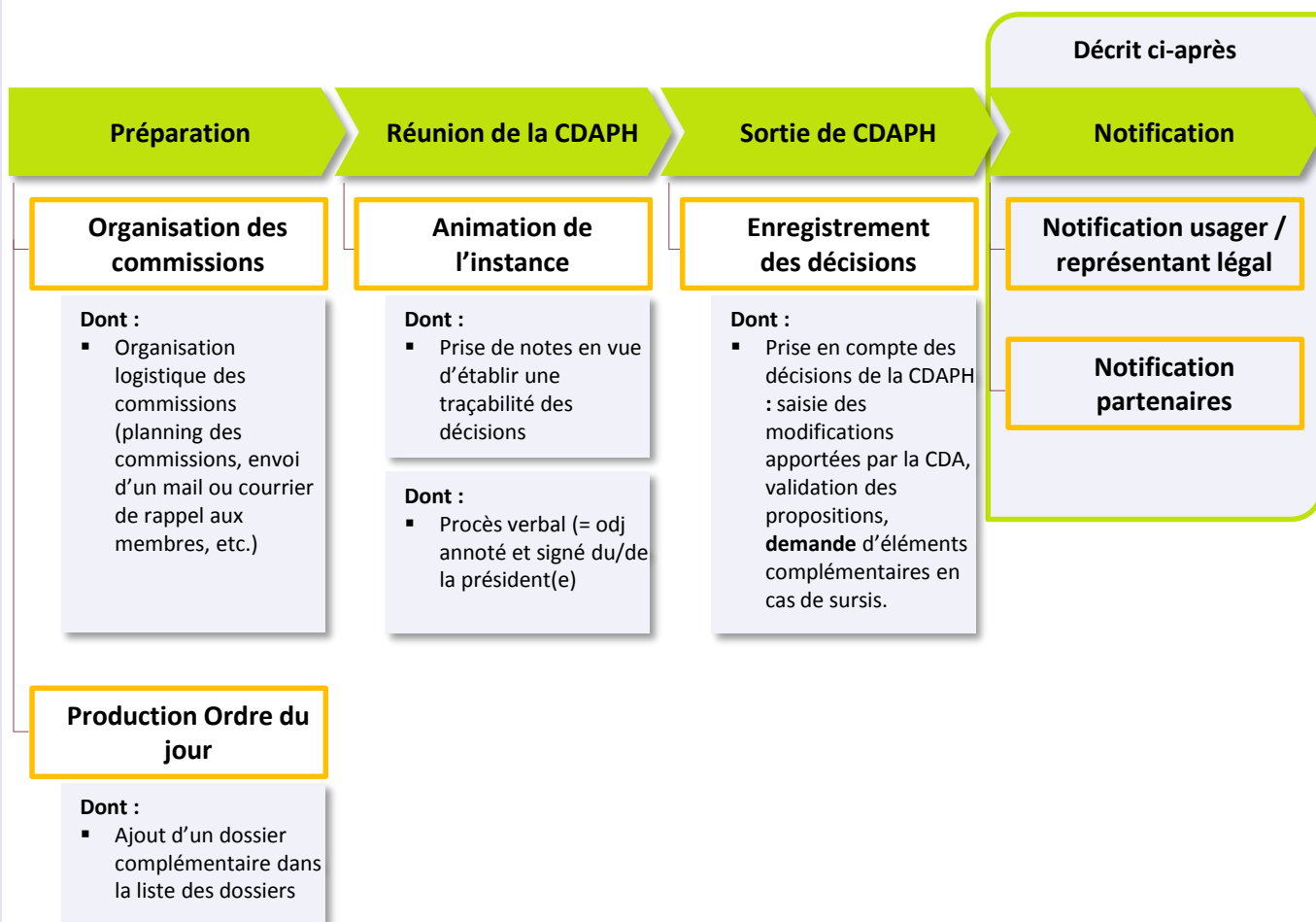
3

Décider et notifier les décisions

4

Suivre les décisions

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

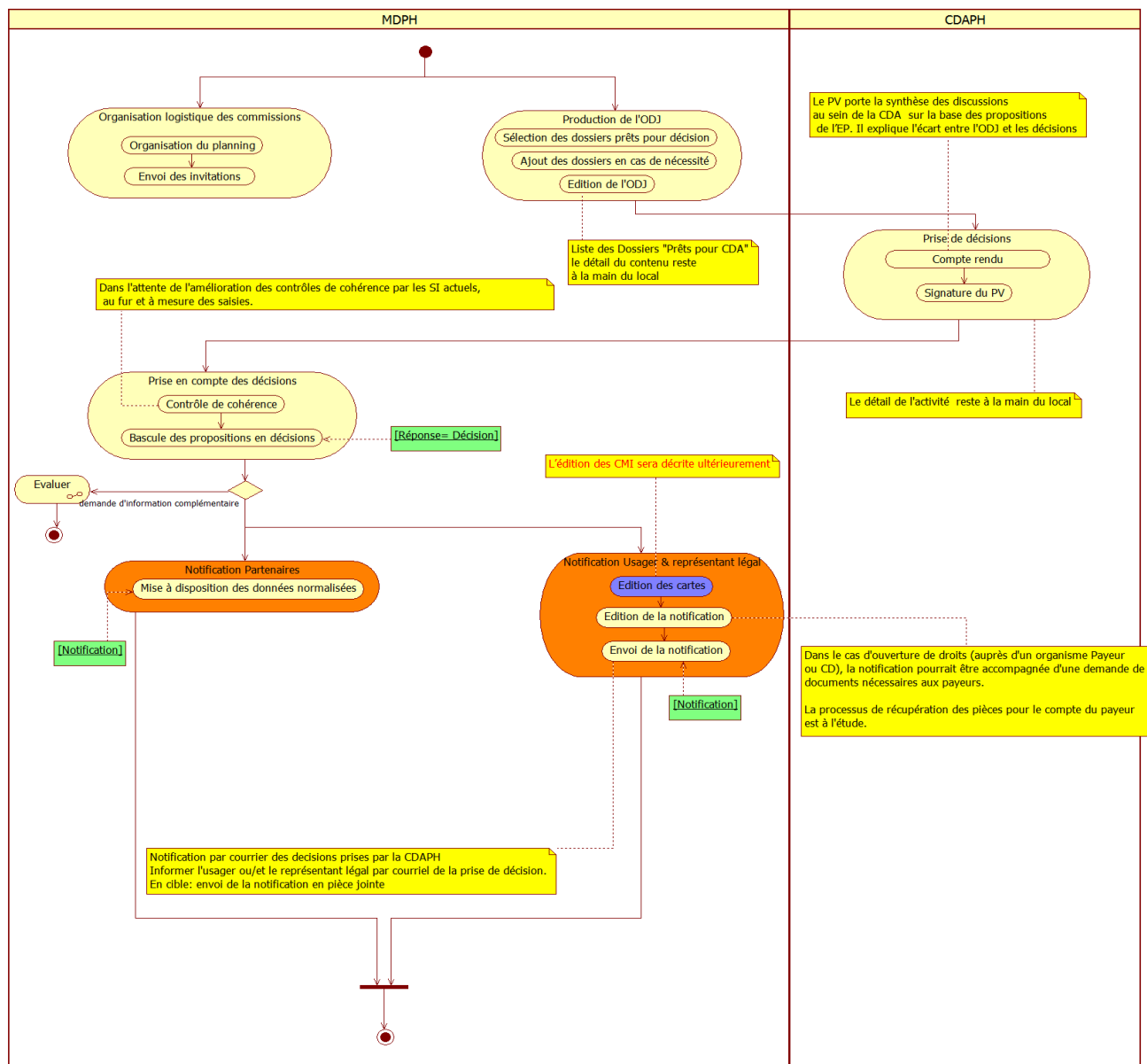
3

Décider et notifier les décisions

4

Suivre les décisions

Modélisation du processus



*** Ce processus est valable pour une demande de compensation.**

NB : Les informations non saisies dans l'appliquet métier seront versées dans la GED à des étapes clé (à définir ultérieurement)

Mise à jour du dossier en ligne de l'usager: le dossier en ligne est mis à jour automatiquement, au fil de l'eau. Il devra être synchronisé avec l'outil métier à une fréquence quotidienne

T

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

1

Enregistrer et aiguiller les
dossiers

2

Evaluer, élaborer
des réponses et des PPC

3

Décider et notifier les décisions

4

Suivre les décisions

Règles métier complémentaires 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.

L'attribution de droits ou prestations ne correspondant pas à une demande exprimée 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'existe pas déjà dans le dossier de demandes*).

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

La CDAPH peut aussi 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'existe pas déjà dans le dossier de demandes*).

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 » implicite (cette non-attribution n'est pas notifiée) - 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 ou dans le PPC.

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. Ils sont non-attribués de manière implicite.

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 complémentaires nécessaires à l'harmonisation du SI

Pour les demandes concernant un droit en cours, deux cas ont été approfondis en se basant sur les principes suivants :

- Lorsque cela est possible et jugé pertinent par la MDPH, les dates d'échéance des droits doivent être alignées entre elles (cas 1)
- Une demande de compensation aboutit obligatoirement à une décision (cas 2)

Cas 1 - la personne est éligible à de nouveaux droits en plus d'un droit en cours

Si la personne dépose une demande concernant un droit « D » en cours, et qu'elle est éligible à de nouveaux droits tout en étant encore éligible à ce droit « D », la CDAPH devrait **attribuer l'ensemble des droits et réattribuer le droit D** à l'identique (en modifiant la durée pour aligner la date d'échéance du droit D avec les nouveaux droits si nécessaire).

La CDAPH pourrait toutefois attribuer uniquement les nouveaux droits selon l'appréciation de la situation, sans réattribuer le droit D.

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).

Cas 2 - 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 à ce droit et uniquement à ce droit, la CDAPH doit réattribuer ce droit à l'identique (en modifiant si besoin la durée).

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

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.

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

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](#)



Pour les demandes de révision par un tiers, envoyer une copie de la notification usager au tiers demandeur



Dans le cas d'une demande de révision par un tiers relative à une orientation, faire figurer dans la décision la position de la CDAPH sur la sortie ou le maintien de l'utilisateur dans l'ESMS à l'origine de la demande. Préciser également si l'utilisateur reste éligible au même type d'orientation.



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



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

Suivre les décisions

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



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*

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.

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.

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).
- **Proposer à l'utilisateur des dispositifs pour l'accompagner dans la mise en œuvre des décisions (PAG, MISPE,...)**
- **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), et des listes d'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 gestionnaires d'ESMS,
- Les ARS et les Conseils Départementaux,
- La Caf et la CPAM.

T

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

1

Enregistrer et aiguiller les
dossiers

2

Evaluer, élaborer
des réponses et des PPC

3

Décider et notifier les décisions

4

Suivre les décisions

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

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 l'élaboration d'un cadre fonctionnel de référence.

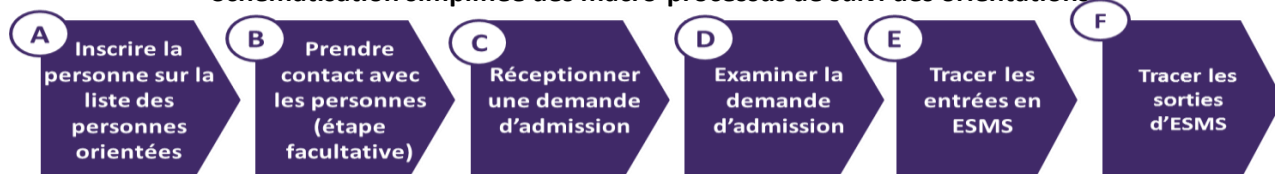
L'outil de suivi des orientations devra être alimenté automatiquement par le système d'information des MDPH (informations relatives à la personne et décision d'orientation). Il sera ensuite renseigné par les établissements et services médico-sociaux au fil de l'eau (prise de contact, analyse du dossier, 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 :

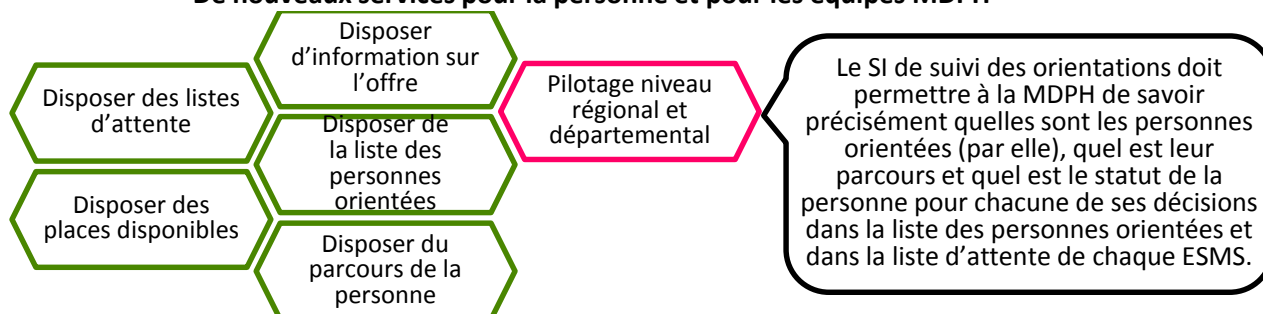
- De suivre l'effectivité des décisions de la CDAPH et de prévenir les situations de rupture,
- De permettre à la personne de suivre l'avancement de la mise en œuvre de sa décision d'orientation,
- De faciliter et de suivre le parcours des personnes handicapées,
- De piloter l'offre disponible et nécessaire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

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



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

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'a pas été modélisé dans la version 1 du Tronc Commun. Cependant, certains éléments réglementaires ainsi que des bonnes pratiques ont pu 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 liées à l'arrivée à échéance des droits

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



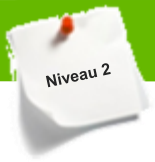
Bonne pratique



Laissé au choix des
MDPH



Le Plan d'Accompagnement Global



Présentation générale

Le Plan d'Accompagnement Global

Fiche de niveau 2 : Présentation générale



Présentation générale

Une inscription transverse du PAG dans le RMQS des MDPH

L'article 89 de la loi de modernisation de notre système de santé entre pleinement en vigueur au 1er janvier 2018. Il s'agit du droit pour les personnes de **demandeur l'élaboration d'un plan d'accompagnement global (PAG)** dès lors que la décision prise par la CDAPH ne peut se concrétiser de manière satisfaisante. L'élaboration du PAG peut également être proposée par l'équipe pluridisciplinaire de la MDPH en charge de l'évaluation de la situation et des besoins de la personne. **Sa mise en œuvre intervient pour des situations complexes voire d'urgence, nécessitant une souplesse et une réactivité dans la réponse à la personne.**

Le PAG contient les engagements des acteurs. Il est signé par la personne ou son représentant légal ainsi que par le coordonnateur de parcours.

Il apporte une réponse aux besoins :

- En cas d'indisponibilité ou inadaptation des réponses connues
- En cas de complexité de la réponse à apporter ou de risque ou constat de rupture du parcours de la personne
- Dans la perspective d'améliorer la qualité de l'accompagnement selon les priorités définies par délibération de la commission exécutive
- Quand la personne concernée ou son représentant légal en fait la demande.

Ainsi, le « PAG » s'inscrit de manière transverse 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 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 PPC

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

Les acteurs du processus cible

La personne handicapée ou son représentant légal est au cœur de la démarche d'élaboration du PAG :

- L'accord de la personne handicapée ou de son représentant légal est requis avant de démarrer l'élaboration du PAG.
- Le PAG est établi avec la personne handicapée ou son représentant légal.
- La personne handicapée ou son représentant légal peut demander la réunion du groupe opérationnel de synthèse (GOS).
- La personne handicapée ou son représentant légal fait partie du GOS.
- La personne handicapée ou son représentant légal peut se faire assister de la personne de son choix pendant le GOS.
- L'accord exprès de la personne handicapée ou de son représentant légal est nécessaire pour que les décisions relatives au PAG soient valables.

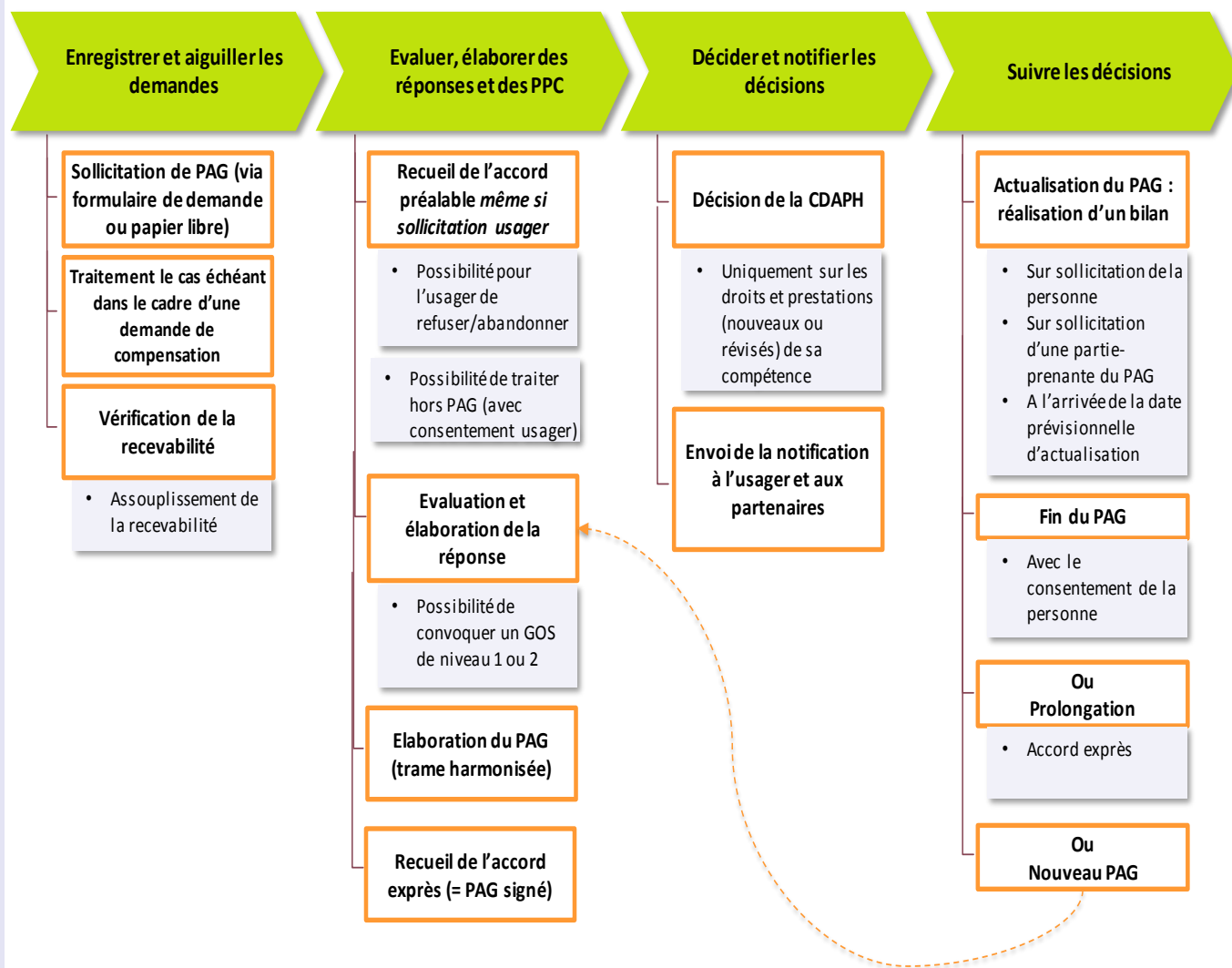
Les autres acteurs du processus :

- Le référent d'élaboration PAG, au sein de l'équipe pluridisciplinaire de la MDPH
- Les participants au Groupe opérationnel de synthèse : MDPH, ESMS du territoire, financeurs dans le cas de GOS de niveau 2 ; ces participants feront potentiellement partie des acteurs qui s'engageront dans le PAG.
- Le coordonnateur de parcours, veillant à la bonne mise en œuvre du PAG une fois ce dernier finalisé et signé

Vue macro du processus d'élaboration et de suivi du PAG

Le PAG est une **modalité d'accompagnement de l'utilisateur pour mettre en œuvre la réponse à un besoin de compensation** d'une situation de handicap. Il est une composante du plan personnel de compensation.

Le PAG s'inscrit dans une démarche plus globale d'accompagnement de l'utilisateur : le Dispositif d'Orientation Permanent (DOP) qui est au cœur de la démarche « Une réponse accompagnée pour tous », proposée en écho au rapport « Zéro sans solution ». Le DOP consiste notamment à faire évoluer les méthodes de travail des MDPH et de leurs partenaires pour que chaque personne en situation de handicap puisse se voir proposer, avec son accord, une solution correspondant aux possibilités effectives de prise en charge sur son territoire de vie.

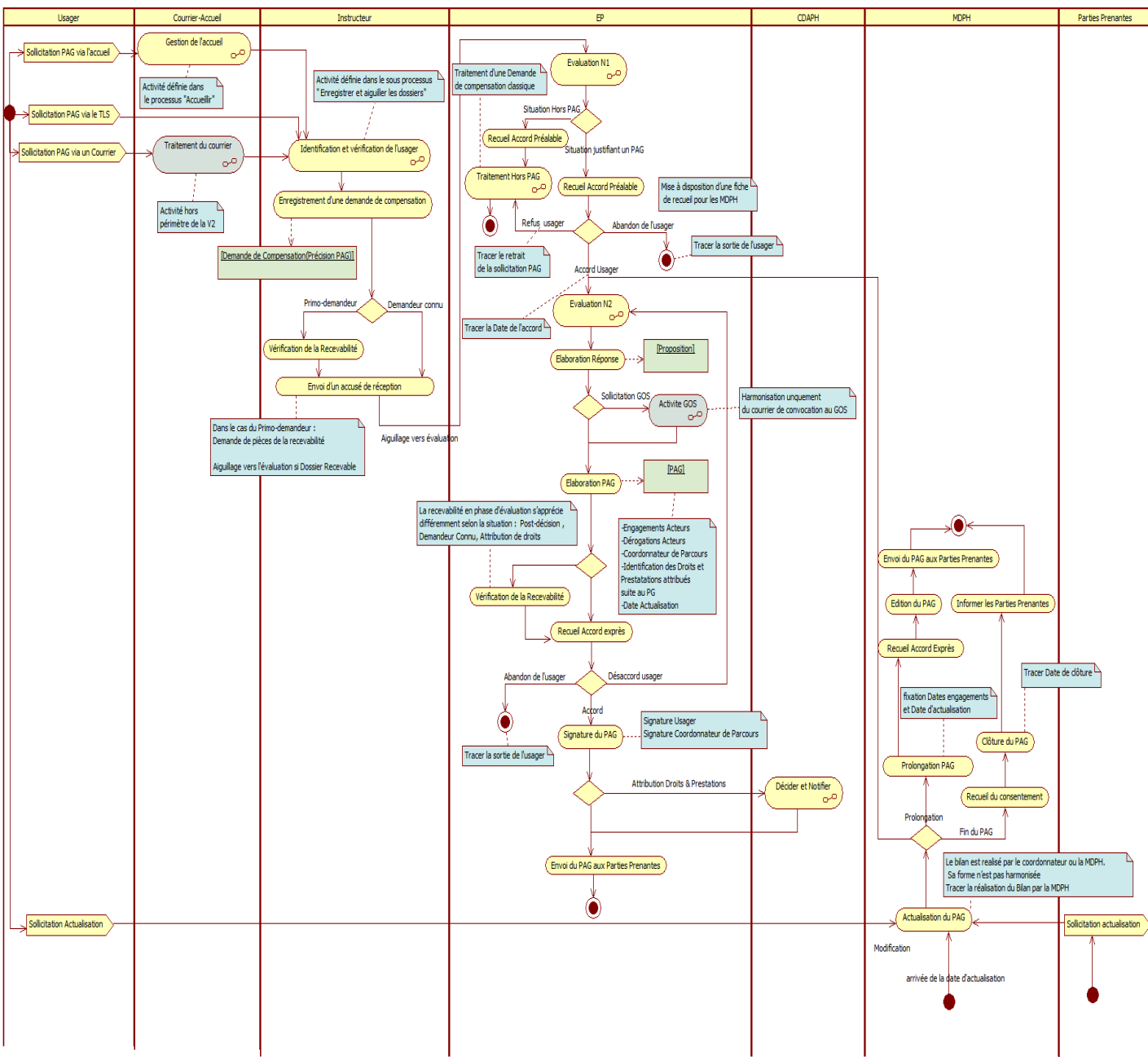




Le Plan d'Accompagnement Global

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

Modélisation du processus d'élaboration et de suivi du PAG





L'enregistrement du PAG et son articulation avec le dossier de demandes

Le PAG étant une modalité d'élaboration de la réponse, il est nécessairement rattaché à une ou plusieurs réponses.

Elles peuvent être :

- nouvelles, c'est-à-dire issues d'une demande de compensation traitée en parallèle ou dans le cadre de l'élaboration PAG ;
- anciennes, c'est-à-dire issues d'une demande de compensation préalablement traitée (ou d'une demande de révision par un tiers ou d'un recours).

Il n'est donc pas indispensable de créer un nouveau dossier de demande si le PAG a vocation à accompagner la mise en œuvre d'une décision d'orientation en cours de validité.

En revanche, il n'est pas possible de modifier ou d'attribuer des droits en dehors d'une demande de compensation. Si l'élaboration d'un PAG aboutit à la modification ou l'attribution de nouveaux droits, il sera nécessaire dans ce cas de créer un nouveau dossier de demandes.

Trois cas ont été identifiés :

Cas n°1 :

Une personne sollicite un PAG dans sa demande de compensation, ou l'EP propose un PAG lors de l'évaluation d'une demande de compensation

Il existe donc un dossier de demande en cours de traitement ou de création au moment de la sollicitation du PAG

Règle métier : la sollicitation de PAG est rattachée au dossier de demande et les droits éventuellement attribués se feront dans ce cadre.

Cas 2 :

Une personne sollicite un PAG (via un papier libre ou un formulaire). Elle n'a pas de décision d'orientation médicosociale en cours.

Il n'existe pas de dossier de demande en cours.

Règle métier : un nouveau dossier de demande doit être créé (ce cas est similaire au traitement d'une demande de compensation sur papier libre). Les pièces de la recevabilité doivent être demandées. La sollicitation de PAG est rattachée à ce nouveau dossier de demande ; les droits éventuellement attribués se feront dans ce cadre.

Cas 3 :

Une personne ayant une décision d'orientation médicosociale sollicite un PAG pour recevoir une aide pour mettre en œuvre ce droit.

Il n'existe pas de dossier de demandes en cours mais l'utilisateur a une décision d'orientation médicosociale en cours de validité.

Règle métier : la sollicitation de PAG est rattachée à l'individu. Il n'est pas nécessaire à ce stade de créer de dossier de demande. Il n'y a pas de recevabilité car pas de dossier de demande. Un nouveau dossier est créé uniquement s'il y a besoin d'ouvrir ou de réviser les droits. S'il n'est pas nécessaire d'attribuer ou de modifier des droits : il n'y a pas de nouvelle décision de la CDAPH. Le PAG est rattaché à la réponse antérieure.

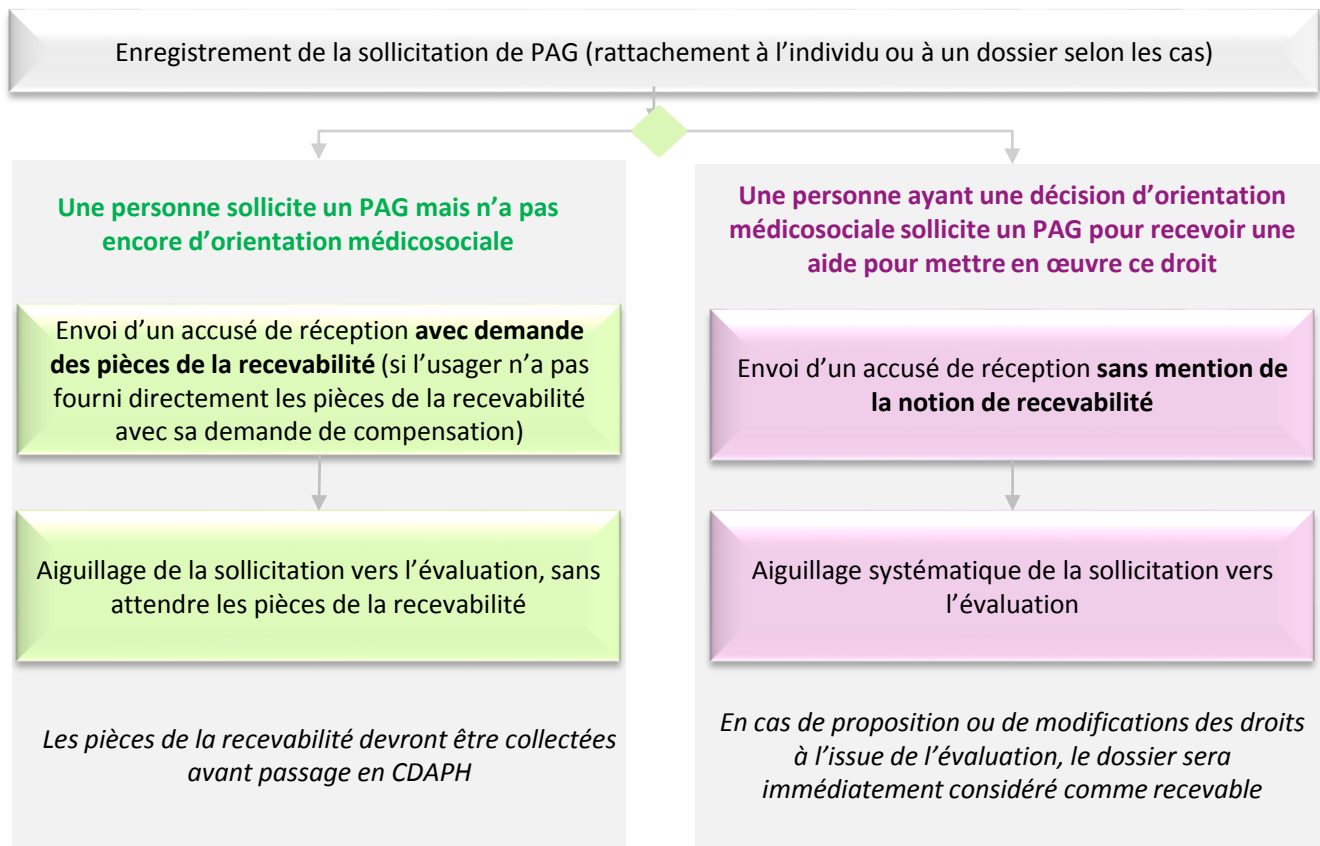
L'assouplissement de la recevabilité

Au regard du besoin de réactivité pour gérer les situations nécessitant l'élaboration d'un PAG, l'absence des pièces de la recevabilité n'est pas bloquante pour poursuivre le traitement de la sollicitation de PAG et transmettre le dossier en évaluation. Par contre, le dossier devra être recevable au moment de la décision éventuelle de la CDAPH, pour que cette dernière soit effective.

Dans les cas spécifiques post-décision d'orientation et par exception, la MDPH peut considérer que la sollicitation de PAG s'inscrit dans la continuité de la précédente décision de la CDAPH. Les règles de la recevabilité sont d'autant plus assouplies :

- Il n'y a pas de notion de recevabilité sur la sollicitation de PAG. Celle-ci est traitée sans demander les pièces de la recevabilité d'un dossier de demande
- S'il est nécessaire de créer un nouveau dossier de demande pour attribuer ou revoir des droits en CDAPH, le dossier est de suite recevable. La pièce d'identité, le justificatif de domicile et le certificat médical du dossier précédent valent pour le nouveau dossier de demande avec la sollicitation de PAG.

Plus précisément dans ces cas post-décision, le PAG signé dispense du formulaire de demande et permettra d'attribuer ou de modifier des droits en CDAPH.





Détails du processus et des bonnes pratiques préconisées

L'accord de l'usager : élément structurant et commun à toutes les situations d'élaboration de PAG

L'accord préalable de l'usager est un élément nécessaire pour commencer à élaborer un PAG.

Le recueil de l'accord préalable constitue une opportunité pour échanger avec la personne ou son représentant légal, lui expliquer ce qu'est le PAG et son processus d'élaboration. Il permet également de s'assurer de son accord pour que la MDPH échange avec les partenaires (établissements et services médicosociaux, établissements de soin...) sur sa situation.

Cet accord de l'usager est nécessaire dans tous les cas, que la personne ait sollicité elle-même un PAG ou que l'EP lui ait proposé (à l'occasion du traitement d'une demande de compensation par exemple).

Le recueil de l'accord préalable peut être réalisé par la MDPH ou par l'un de ses partenaires, lors d'une rencontre physique, d'un échange téléphonique ou par tout autre moyen. **La formalisation de ce recueil est encouragée via une fiche dédiée harmonisée par la CNSA.**

A ce stade, **il est également possible de recueillir l'accord de l'usager pour que sa sollicitation de PAG soit traitée dans un cadre « classique » de traitement d'une demande de compensation et d'élaboration d'un PPC.** Cette possibilité de sortie du processus d'élaboration du PAG est possible à tout moment.

A l'issue de l'élaboration d'une proposition de PAG, **l'accord exprès de l'usager** ou de son représentant légal doit être recueilli pour que le PAG, ainsi que les décisions de la CDAPH par rapport aux propositions de droits émises dans le PAG, soient valables. Le recueil de cet accord se matérialise par la signature du Plan.

Le groupement opérationnel de synthèse : modalité approfondie d'évaluation de la situation et d'élaboration du PAG

L'article L. 146-8 du code de l'action sociale et des familles précise le rôle et la composition du Groupe opérationnel de synthèse (GOS), spécifique au processus PAG.

Le GOS est composé des acteurs susceptibles de contribuer à l'élaboration de la réponse pour la personne handicapée. La personne handicapée et/ou son représentant légal fait partie du groupe opérationnel de synthèse, dont elle peut demander la réunion. La personne peut également choisir de s'y rendre accompagnée.

Le GOS est réuni sur convocation du directeur de la MDPH. La MDPH peut solliciter les autorités de tutelle, de tarification et de financement, notamment lorsque des engagements institutionnels ou des dérogations sont nécessaires pour élaborer le plan (GOS de niveau 2).

La décision de la CDAPH dans le cas où le PAG propose une attribution ou une modification de droits et prestations

La CDAPH est seule compétente pour prendre une décision d'attribution de droits et prestations, y compris dans le cadre d'un PAG.

Tous les PAG n'ont pas besoin de faire l'objet d'une décision de la CDAPH pour qu'ils soient mis en œuvre. Ainsi, dans le but de simplifier le processus et de ne pas ralentir la mise en œuvre du PAG, celui-ci n'est soumis à la CDAPH que s'il contient une proposition de droits et prestations (nouveaux ou révisés). C'est cette proposition qui fera l'objet d'une décision de la CDAPH, conformément aux compétences de cette dernière.

Pour mémoire : avant le passage en CDAPH, la MDPH s'assurera de la recevabilité du dossier. Dans les cas « post-décisions », le PAG signé permet de se dispenser du formulaire.

Le PAG : un contenu synthétique précisant l'engagement des acteurs

Dans un souci de lisibilité et de simplicité, le PAG ne contient que les informations nécessaires à l'ensemble des parties-prenantes (dont l'usager) pour mettre en œuvre les engagements qui y sont détaillés.

Sa trame harmonisée par la CNSA est composée de 4 chapitres.

Éléments introductifs	Description de la situation et contexte de mise en place du PAG	Engagements des acteurs	Modalités de suivi et de mise en œuvre
<ul style="list-style-type: none"> <u>Identité de la personne</u> <u>Date de naissance</u> <u>Représentant(s) légal</u> <u>Autorité parentale</u> <u>Mesure(s) de protection</u> <u>Numéro de dossier</u> Contact coordonnées et du référent d'élaboration du PAG 	<ul style="list-style-type: none"> Etat des lieux de la situation ou des besoins <u>Rappel des droits en cours</u> * Justification de l'élaboration d'un PAG (art. 89) 	<ul style="list-style-type: none"> Droits et prestations proposés dans le cadre du PAG Pour chaque engagement, préciser : <ul style="list-style-type: none"> 1 acteur Droit/prestation/pr éconisation concerné 1 engagement ou 1 dérogation <p>1</p>	<ul style="list-style-type: none"> Identification du coordonnateur de parcours et ses coordonnées dont * type de structure * Date d'actualisation prévisionnelle de la mise en œuvre du PAG <p>2</p>

Accord exprès de l'usager ou de son représentant légal: signature
Signature du coordonnateur de parcours

Légende

Souligne : information à articuler avec le PPC



Information disponible dans la v1



Nomenclature harmonisée à créer



Nomenclature locale



Texte libre

1

Le PAG repose sur l'**engagement mutuel des acteurs** pouvant contribuer à la construction de la réponse. Chaque acteur du PAG énonce un engagement, c'est-à-dire l'action qu'il va mettre en place pour accompagner l'usager dans le cadre du PAG. L'engagement peut être en lien avec un droit ou une prestation de la compétence de la CDAPH.

2

Le **coordonnateur de parcours** aide l'usager dans la mise en œuvre du PAG; il veille à la bonne réalisation des engagements tout au long de la durée du PAG et alerte la MDPH lorsque la situation évolue ou si PAG ne parvient pas à être mis en œuvre. Le coordonnateur peut solliciter la révision du PAG et participe à sa révision annuelle.



Une actualisation du PAG a minima tous les ans

Le PAG est revu au plus tard à la date de son actualisation telle que précisée dans l'édition du PAG.

Cette date d'actualisation prévisionnelle est fixée à un an après la date de signature du PAG au plus tard, comme prévu dans les textes.

Le process d'actualisation peut également être déclenché à tout moment sur demande de la personne ou de son représentant légal, en cas de désengagement d'un acteur, en raison d'une évolution significative de la situation...

L'actualisation débute nécessairement **par la réalisation d'un bilan de la mise en œuvre du PAG**. La méthodologie et le format de ce bilan restent libres

Il est souhaitable, dans tous les cas, que les éléments du bilan soient transmis à la MDPH (par téléphone, par mail, etc.) pour être enregistrés dans le dossier de la personne. Les modalités de réalisation du bilan seront également tracées par la MDPH.

Cette étape de bilan permet également de **recueillir l'accord de la personne ou de son représentant légal sur la suite à donner à l'issue du bilan**.

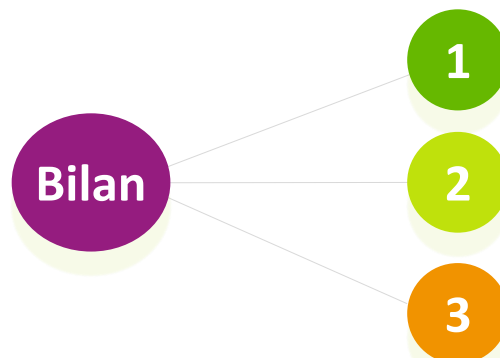
Nb : L'actualisation est à distinguer de possibles modifications de modalités de l'accompagnement à l'initiative du coordonnateur de parcours et en accord avec la personne (ou à sa demande) et les acteurs engagés, tout au long de la mise en œuvre du PAG.

Le process d'actualisation du PAG : 3 issues possibles à l'issue du bilan

1 La prolongation du PAG : la réponse définie dans le PAG est maintenue. Les droits et prestations attribués ne sont pas modifiés, il n'y a donc pas de décision de la CDAPH. Un PAG est édité, intégrant une nouvelle date d'actualisation prévisionnelle, et il est signé par l'utilisateur ou son représentant légal et par le coordonnateur de parcours.

2 L'élaboration d'un nouveau PAG : la solution définie dans l'ancien PAG est modifiée. Un processus d'élaboration d'un nouveau PAG est mis en place, avec la réunion du GOS le cas échéant. La CDAPH peut se prononcer sur l'attribution ou la modification de droits et prestations. Un nouveau PAG est édité et signé par la personne ou son représentant légal et le coordonnateur de parcours.

3 La fin du PAG : les engagements contenus dans le PAG prennent fin à la date de fin du PAG. Le consentement de la personne ou de son représentant légal est recueilli et l'information sur la fin du PAG transmise à l'ensemble des parties-prenantes. La date de fin du PAG est déterminée par les acteurs à l'issue du bilan. Elle peut correspondre à la date de fin des engagements déterminés dans le PAG. La date de fin est enregistrée.





Caractère réglementaire, nécessaire ou facultatif des actes métier

Enregistrement de la sollicitation de PAG

- ✓ Enregistrer la sollicitation d'un PAG par l'utilisateur ou la proposition d'élaboration d'un PAG par l'EP, en lien avec un dossier de demande en cours de traitement ou l'individu
- ✓ Définir le motif de l'élaboration du PAG en utilisant la nomenclature harmonisée (cf. [Dictionnaire de données PAG](#))
- ✓ Identifier le référent d'élaboration du PAG
- 🏆 Spécifier, le cas échéant, l'acteur ayant sollicité l'EP pour l'élaboration d'un PAG en utilisant la nomenclature harmonisée (cf. [Dictionnaire de données PAG](#))

Assouplissement de la recevabilité

- ✓ Permettre de débiter l'évaluation des demandes de compensation avec sollicitation PAG même en l'absence des pièces de la recevabilité
- ✓ Demander les pièces de la recevabilité dans le cas d'un dossier de demande en attente des pièces de la recevabilité comportant une sollicitation de PAG
- ✓ Ne pas demander les pièces de la recevabilité dans le cas d'une sollicitation de PAG « post-décision » (*cas d'exception*)
- 🏆 Utiliser les accusés de réception harmonisés, précisant notamment que la sollicitation de PAG a été prise en compte.
- 📖 Vérifier la recevabilité du dossier avant le passage en CDAPH selon les règles d'assouplissement harmonisées par la CNSA.
- ✓ Pour les cas post-décisions, permettre à la CDAPH d'ajouter ou de modifier des droits pour un nouveau dossier sans les pièces de la recevabilité, sous réserve que ces droits soient mentionnés dans le PAG signé en amont de la CDAPH



Réglementaire



Nécessaire pour
harmoniser le SI



Bonne pratique







Laisser au choix des
MDPH




Caractère réglementaire, nécessaire ou facultatif des actes métier






Recueil de l'accord préalable pour déclencher l'élaboration du PAG

-  Enregistrer l'accord préalable de l'utilisateur ou de son représentant légal (date *a minima*)
-  Renseigner les modalités de recueil de l'accord préalable de la personne ou de son représentant légal en utilisant la **nomenclature harmonisée** (Cf. *Dictionnaire de données - PAG*)
-  Enregistrer, le cas échéant, la sortie de l'élaboration du PAG en précisant le motif selon la **nomenclature harmonisée** (Cf. *Dictionnaire de données - PAG*)
-  Utiliser la fiche harmonisée de recueil de l'accord préalable







Evaluation de la sollicitation de PAG

-  Enregistrer la tenue de réunions du Groupe Opérationnel de Synthèse (date et niveau *a minima*)
-  Utiliser les courriers de convocation au GOS harmonisés par la CNSA

Elaboration de la proposition de PAG

-  Enregistrer l'engagement des acteurs selon la **nomenclature harmonisée** (Cf. *Dictionnaire de données - PAG*)
-  Enregistrer le type de dérogation le cas échéant en utilisant la **nomenclature harmonisée** (Cf. *Dictionnaire de données - PAG*)
-  Préciser les droits et prestations proposés dans le cadre du PAG
-  Identifier le ou les coordonnateurs de parcours et leurs coordonnées
-  Préciser la date d'actualisation prévisionnelle du PAG

Edition et signature du PAG

-  S'assurer que la formulation de l'engagement indiquée dans le PAG convient à l'acteur concerné
-  Enregistrer l'accord exprès de l'utilisateur ou de son représentant légal (date *a minima*)
-  Faire signer le PAG par l'utilisateur ou son représentant légal ainsi que par le coordonnateur de parcours
-  Faire signer le PAG en amont de la décision de la CDAPH, le cas échéant
-  Utiliser le courrier d'accompagnement du PAG proposé harmonisé par la CNSA
-  Clarifier le rôle du coordonnateur de parcours dans le suivi et la mise en œuvre du PAG



Réglementaire



Nécessaire pour
harmoniser le SI



Bonne pratique



Laissé au choix des
MDPH



Caractère réglementaire, nécessaire ou facultatif des actes métier

Décision de la CDAPH dans le cadre d'un PAG



Inscrire en CDAPH les propositions de droits et prestations relevant de son champ de compétences



Faire signer le PAG en amont de la CDAPH



Ne pas nécessairement passer en CDAPH s'il n'y a pas de modification de droits ou d'attribution de nouveaux droits



Lors de la décision de CDAPH, faire coïncider les dates d'échéance des différents droits (en cours et nouvellement attribués) si pertinent



Préciser dans la notification de la CDAPH que le droit est attribué dans le cadre d'un PAG

Apporter des modifications mineures au PAG avec le consentement des parties-prenantes



Informar la MDPH et les partenaires des évolutions apportées au fil de la mise en œuvre du PAG (évolutions mineures)

Actualiser le PAG



Réaliser un bilan au plus tard à la date d'actualisation prévisionnelle prévue dans le PAG



Enregistrer l'actualisation du PAG et la réalisation du bilan



Indiquer l'élément déclencheur de l'actualisation suivant la nomenclature harmonisée (*Cf. Dictionnaire de données – PAG*)



Associer l'utilisateur ou son représentant légal au bilan de la mise en œuvre du PAG et de l'accompagnement



Prolonger le PAG à l'identique avec de nouvelles dates de signature et actualisation prévisionnelle



En cas de prolongation, faire signer le PAG réédité à l'identique par l'utilisateur ou son représentant légal ainsi que par le coordonnateur de parcours



Elaborer un nouveau PAG lorsqu'il est nécessaire de modifier la réponse contenue dans l'ancien PAG



Faire signer le nouveau PAG par l'utilisateur ou son représentant légal ainsi que par le coordonnateur de parcours



Enregistrer la fin de PAG en précisant la date et identifiant le motif suivant la nomenclature harmonisée



Réglementaire



Nécessaire pour harmoniser le SI



Bonne pratique



Laissé au choix des MDPH



Gérer le Fonds de compensation



Gérer le Fonds de compensation

Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus

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 son attribution 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.

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

Instruire les recours et les conciliations

Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus

Ce chapitre s'appuie sur les fiches pratiques de la CNSA et de la DGCS de 2008 et 2011 et sur leur version actualisée fin 2018 suite à l'entrée en vigueur de la loi n°2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle.



Le périmètre défini pour ce travail d'harmonisation du palier 2 est constitué des recours portant sur des décisions de la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) : **la conciliation ; le recours administratif ; le recours contentieux.**

Sont exclus de ce périmètre la médiation et les appels, ainsi que les recours formés contre les décisions du Président du Conseil départemental. Selon les départements, les recours formés contre les décisions relatives à la carte mobilité inclusion ne sont en effet pas traités par la MDPH.



Présentation générale du processus

6

Instruire les recours et les conciliations

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

Le processus « Instruire les recours et la conciliation » intervient lorsque l'utilisateur est en désaccord avec une décision de la CDAPH. La personne en situation de handicap ou son représentant légal peut alors utiliser un **mode de règlement alternatif du conflit** (conciliation ou recours administratif) en s'adressant à un tiers ou à l'administration, ou utiliser le **mode de règlement juridictionnel** (recours contentieux) en s'adressant au juge.

Suite à l'entrée en vigueur de la réforme du contentieux de la sécurité sociale, de l'incapacité et de l'aide sociale au 1er janvier 2019, l'organisation judiciaire et les règles de procédure applicables aux contestations des décisions des CDAPH ont été précisées avec notamment l'introduction du **recours administratif préalable obligatoire** et le transfert du **contentieux technique** aux tribunaux judiciaires. (voir le zoom page 101)

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 : il n'existe pas de définition légale de la conciliation. Elle peut être définie 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, c'est-à-dire une solution ayant une force équivalente à celle d'un jugement.

Le recours administratif préalable obligatoire (RAPO) : il s'agit d'une procédure par laquelle une personne souhaitant contester une décision administrative s'adresse à l'autorité administrative, ici la CDAPH, afin qu'elle réexamine sa décision. Cette procédure doit obligatoirement être utilisée avant toute saisine d'un juge. Elle vise à rechercher un règlement amiable du différend avec l'administration et à pouvoir éviter de devoir saisir ultérieurement le juge administratif ou judiciaire.

Le recours contentieux (L 241-9 CASF) désigne une procédure exercée devant les juridictions civiles ou administratives. Le traitement des litiges susceptibles d'intervenir dans le domaine de l'aide sociale relève soit des juridictions administratives (le tribunal administratif et les cours d'appel associées) soit des juridictions judiciaires (le tribunal judiciaire et les cours d'appel associées).



Le traitement du recours gracieux comme un RAPO

Il est préconisé de ne pas tenir compte du terme figurant dans le courrier envoyé par l'utilisateur et de considérer tout recours administratif comme un RAPO. Ce traitement est au bénéfice de l'utilisateur car le RAPO permet de proroger le délai pour déposer un recours contentieux, de prendre en compte des éléments nouveaux postérieurs à la décision contestée de la CDAPH et d'attribuer un droit avec une date d'effet antérieure à la date de dépôt du RAPO.



Présentation générale du processus

6

Instruire les recours et les conciliations

Présentation du processus cible

La mission consistant à gérer les litiges avec l'utilisateur est remplie au travers de trois modalités différentes : l'utilisateur peut en effet déposer une conciliation, un recours administratif ou un recours contentieux. Chacun de ces modes de règlement des litiges fait l'objet d'un processus qui sera détaillé dans les fiches de niveau 3.

CONCILIATION

RECOURS
ADMINISTRATIF

RECOURS
CONTENTIEUX

La mission « Instruire les recours et la conciliation » pour les MDPH est déclenchée par la réception par la MDPH de la lettre de demande de conciliation, la lettre de saisine pour le recours administratif, le certificat ou la convocation du tribunal relative à la requête de l'utilisateur dans le cadre d'un recours contentieux.

Le recours peut être formé par l'utilisateur ou son représentant légal ainsi que par tout organisme intéressé tel que les organismes en charge de la mise en œuvre de la décision (Caf, Conseil Départemental, ESMS). La conciliation ne peut quant à elle être déposée que par l'utilisateur ou son représentant légal.

Pour les recours, le courrier doit être reçu dans un **délai** de 2 mois après la réception de la notification par l'utilisateur (**voir le zoom page 102**). Il n'y a pas de délai posé pour demander une conciliation.

Pour la conciliation, le processus est clos à la réception du rapport de conciliation par l'utilisateur et la MDPH.

Pour les recours, le processus s'achève dès lors qu'une nouvelle décision a été prise, que ce soit par la CDAPH (pour le recours administratif) ou par le tribunal (pour le recours contentieux).

Les objectifs du processus cible :

- Faciliter le traitement par les MDPH des contestations formées par les usagers
- Permettre un suivi rigoureux et efficace des contestations en lien avec la ou les demande(s) initiale(s) en cause
- Assurer un suivi des différents modes de recours dont est saisie la MDPH.

Les acteurs du processus cible :

- Les **agents de la MDPH**, dont la personne chargée de représenter la MDPH au tribunal en cas de recours contentieux
- La/les personne(s) qualifiées appelées également « **conciliateurs** » pour les conciliations
- Les différentes **juridictions** compétentes et leurs experts : Tribunal administratif (TA), Tribunal judiciaire, et pour les appels (*non-traités dans ce document*) - 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
- Le **requérant** : les recours peuvent être déposés par la personne handicapée ou son représentant légal ou par les organismes ayant à mettre en œuvre la décision (CAF/MSA, Conseil général, Inspection académique...). Les principes posés par la suite dans ce document s'appliquent pour ces deux catégories de requérants.

Tribunaux administratifs et techniques

Le tribunal compétent varie en fonction de la décision de la CDAPH contre laquelle le recours est intenté (article L241-9 CASF)

Contentieux technique (tribunal judiciaire)	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)	Prime de reclassement professionnel
Mesures relatives à la scolarisation de l'élève handicapé	Fonds de compensation
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	
Avis en matière d'affiliation gratuite à l'assurance vieillesse	

Un processus de recours avec deux niveaux d'appel

	Contentieux technique	Contentieux administratif
Première instance	Tribunal judiciaire	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



Préconisation relative aux délais pour déposer un recours

L'usager doit former son recours dans les 2 mois suivant la notification de la décision de la CDAPH (qu'il s'agisse d'une décision suite à une demande de compensation ou à un RAPO). Le respect de ce délai de saisine est la **première condition de recevabilité du recours**.

Cependant, il est posé comme bonne pratique de ne pas être trop strict vis-à-vis de l'interprétation des 2 mois tant qu'il n'est pas possible de **rendre le délai opposable**. La recommandation est d'accepter le recours jusqu'à un an (en suivant la jurisprudence), dès lors que la notification n'a pas été envoyée avec date certaine.

En effet, pour que le délai soit opposable et puisse réellement aboutir à un rejet pour irrecevabilité du recours, il est nécessaire que :

- les voies et délais de recours aient été correctement mentionnés dans la notification de décision (ou dans l'accusé de réception d'une demande, dans le cas d'un recours sur une décision implicite de rejet)
- la notification ou l'accusé de réception aient été délivrés « *par tout moyen conférant date certaine à la notification* », comme par exemple une lettre recommandée avec accusé de réception qui prouve la date de réception par l'usager de ce courrier ([Article L112-6 CRPA](#) ; [Article R421-1 CJA](#))

Préconisation concernant les déménagements hors département et décès

Le recours ou la conciliation s'adressent à l'auteur de la décision. De ce fait, si un usager déménage, le recours administratif ou la conciliation seront effectués devant la CDAPH qui a pris la décision qu'il conteste. Dans la même logique, la MDPH continuera à traiter le recours jusqu'au bout, même en cas de déménagement hors département.

En cas de décès d'un usager, le recours doit être traité jusqu'au bout pour les droits suivants : AAH, CPR, PCH, AEEH et compléments, ACTP, ACFP, AVPF, CMI invalidité. Suite à ce recours, la CDAPH peut en effet conclure que l'usager aurait dû recevoir la prestation à l'époque de sa demande initiale, ce qui impliquerait alors de verser cette prestation rétroactivement à sa famille ou ses héritiers.

La contestation : principe commun à tous les modes de gestion des litiges

Lorsque l'usager dépose un recours, il peut remettre en cause plusieurs décisions de la CDAPH. La MDPH doit déterminer la réponse à apporter à l'usager pour chacune des décisions qu'il conteste. Le traitement se fait ainsi en analysant chaque **contestation**, la contestation étant définie comme l'action de l'usager consistant à remettre en cause **une décision** de la CDAPH.

Cette analyse par contestation est particulièrement importante dans le cas du RAPO : certaines contestations pourraient en effet ne pas être recevables sans que cela ne soit vrai pour l'ensemble du RAPO.

Pour chaque contestation, la MDPH procède à son enregistrement (*cf page suivante*), effectue une évaluation (s'il s'agit d'un RAPO) et enregistre la décision prise (s'il s'agit d'un RAPO ou d'un recours contentieux).

L'enregistrement de la contestation (1/2)

Lorsque la MDPH reçoit un recours ou une conciliation, elle analyse ce que conteste l'utilisateur et enregistre chacune de ces contestations. Cet enregistrement se fait en deux temps successifs, pouvant être assumés par la même personne, instructeur ou évaluateur. Ce choix organisationnel est laissé à l'appréciation de chaque MDPH.

1. Identifier la décision sur laquelle porte la contestation

Cette action est à effectuer qu'il s'agisse d'un recours ou d'une conciliation. Elle permet de suivre chaque contestation et de faire le lien entre la décision contestée et la décision prise suite au recours. L'utilisateur peut contester :

Une décision prise par la CDAPH et notifiée à l'utilisateur

- Attribution d'un droit
- Rejet d'une demande
- Clôture d'un droit
- Non-attribution supplémentaire

Une décision implicite de la CDAPH


- **Non-attribution implicite de droit** : l'utilisateur aurait souhaité obtenir un droit ou une prestation mais la CDAPH ne s'est pas exprimée explicitement sur ce droit.
- **Rejet implicite de la demande** : La décision implicite de rejet de la demande naît de l'absence de réponse de la MDPH dans les 4 mois suivant le dépôt d'une demande de compensation ou dans les 2 mois après réception d'un RAPO.

La MDPH fait le lien entre la contestation et la décision explicite.

N'ayant pas de décision explicite, la MDPH fait le lien entre la contestation et la demande.

2. Préciser l'objet de la contestation

Au-delà du lien avec la décision contestée, il est nécessaire de **définir l'objet de cette contestation** pour être en mesure de répondre correctement à l'utilisateur et de lui transmettre une notification de décision compréhensible, qui fasse bien référence à ce qu'il contestait. Des nomenclatures ont été définies (*cf Dictionnaire de données – Recours*).

L'utilisateur conteste 				
La modalité d'un droit attribué	La non-attribution de droit	Le rejet explicite d'une demande	Le rejet implicite d'une demande	La clôture de droit
L'utilisateur ne remet pas complètement en cause la décision mais il n'est pas d'accord avec une spécificité du droit ou de la prestation attribuée (ex. : le nombre d'heures d'aide humaine, la modalité de prise en charge en ESMS...)	L'utilisateur précise le droit qu'il souhaitait obtenir et que la CDAPH ne lui a pas attribué. Il peut avoir obtenu un autre droit (une AAH 821-2 au lieu d'une AAH 821-1) ou aucun droit (sa demande ayant été rejetée).	L'utilisateur remet en cause la décision de la CDAPH qui a rejeté sa demande de compensation.	L'utilisateur dépose un RAPO car il n'a obtenu aucune réponse de la MDPH à sa demande de compensation dans les 4 mois réglementaires.	L'utilisateur remet en cause la décision de la CDAPH lui indiquant la clôture d'une prestation ou d'un droit qui lui avait été attribué auparavant.



L'enregistrement de la contestation (2/2)

Pour un recours contentieux, l'utilisateur peut contester en plus :

Le rejet explicite d'une contestation	Le rejet implicite d'une contestation
L'utilisateur remet en cause la décision de la CDAPH, qui a rejeté une partie de son recours administratif (i.e. une de ses contestations).	L'utilisateur dépose un recours contentieux car il n'a obtenu aucune réponse de la MDPH à son recours administratif dans les 2 mois réglementaires.

Mise en application de ces principes à travers un exemple

La MDPH reçoit un recours administratif d'un usager qui aurait souhaité obtenir 20h de PCH aide humaine (A) et une orientation en ESMS (B). La CDAPH lui a attribué 10h de PCH aide humaine et n'a pas encore répondu à sa demande d'orientation en ESMS.

1. La MDPH enregistre les informations globales du recours (date de dépôt, requérant...) : ce recours va contenir 2 contestations.
2. La MDPH fait un lien entre la **contestation A et la décision d'attribution de PCH** et la **contestation B et la demande d'orientation en ESMS** (car il n'y a pas encore eu de décision de CDAPH pour cette demande).
3. La MDPH enregistre l'objet de chacune de ces deux contestations. Pour la contestation A, il s'agit d'une contestation sur la modalité d'un droit – plus précisément un nombre d'heures. Pour la contestation B, il s'agit d'une contestation sur un rejet implicite de la demande.

En enregistrant ces deux informations, les équipes seront en capacité d'effectuer leur évaluation en sachant que l'utilisateur conteste « la modalité de PCH aide humaine » et « le rejet implicite de sa demande d'orientation en ESMS ». Le courrier de notification pourra rappeler en une phrase ce que contestait l'utilisateur.

Dans le cas de la **contestation d'une modalité d'un droit attribué** et la **contestation de la non-attribution d'un droit**, il est nécessaire d'apporter des informations complémentaires :

- Pour la contestation de la modalité d'un droit attribué, aucune nomenclature n'a été harmonisée pour le moment. En fonction des retours d'expérience des MDPH, une nomenclature pourra être définie ultérieurement. Il est néanmoins rappelé que le fait de saisir précisément l'objet de la contestation permettra de transmettre un courrier précis et compréhensible à l'utilisateur et de faciliter la motivation de la décision.
- Pour la non-attribution de droit, une nomenclature a été retenue basée sur les types de droits.

Exemple : la personne conteste la non-attribution **de l'AAH** (suite à une demande générique) ; la personne conteste la non-attribution **d'une aide humaine aux élèves handicapés...**

Vue macro du processus

Conciliation

Recours administratif

Recours contentieux

Décision CDAPH contestée par l'utilisateur

Réception et enregistrement
d'une demande de conciliationOrientation vers un
conciliateur et transmission du
dossier de l'utilisateurRéception et enregistrement
du rapport de conciliationSuite à la conciliation, si l'utilisateur
n'est toujours pas d'accord avec la
décision de CDAPHRecours
administratif
ou demande
de réexamenRéception et enregistrement
d'une demande de recours
administratif

Vérification de la recevabilité

Nouvelle évaluation

Nouvelle décision de la CDAPH

Notification de la décision

Suite au recours administratif, si
l'utilisateur n'est toujours pas d'accord
avec la décision de CDAPHRecours
contentieuxRéception et enregistrement du recours
contentieuxConstitution du dossier pour la défense
de la MDPH devant le tribunalRéception de la convocation à l'audience
et éventuelle participation à l'audienceEnregistrement de la décision du
tribunalSuite au recours contentieux, si
l'utilisateur n'est toujours pas d'accord
avec la décision de CDAPH

Appels

La procédure d'appel n'a pas fait l'objet
d'une harmonisation lors du palier 2.

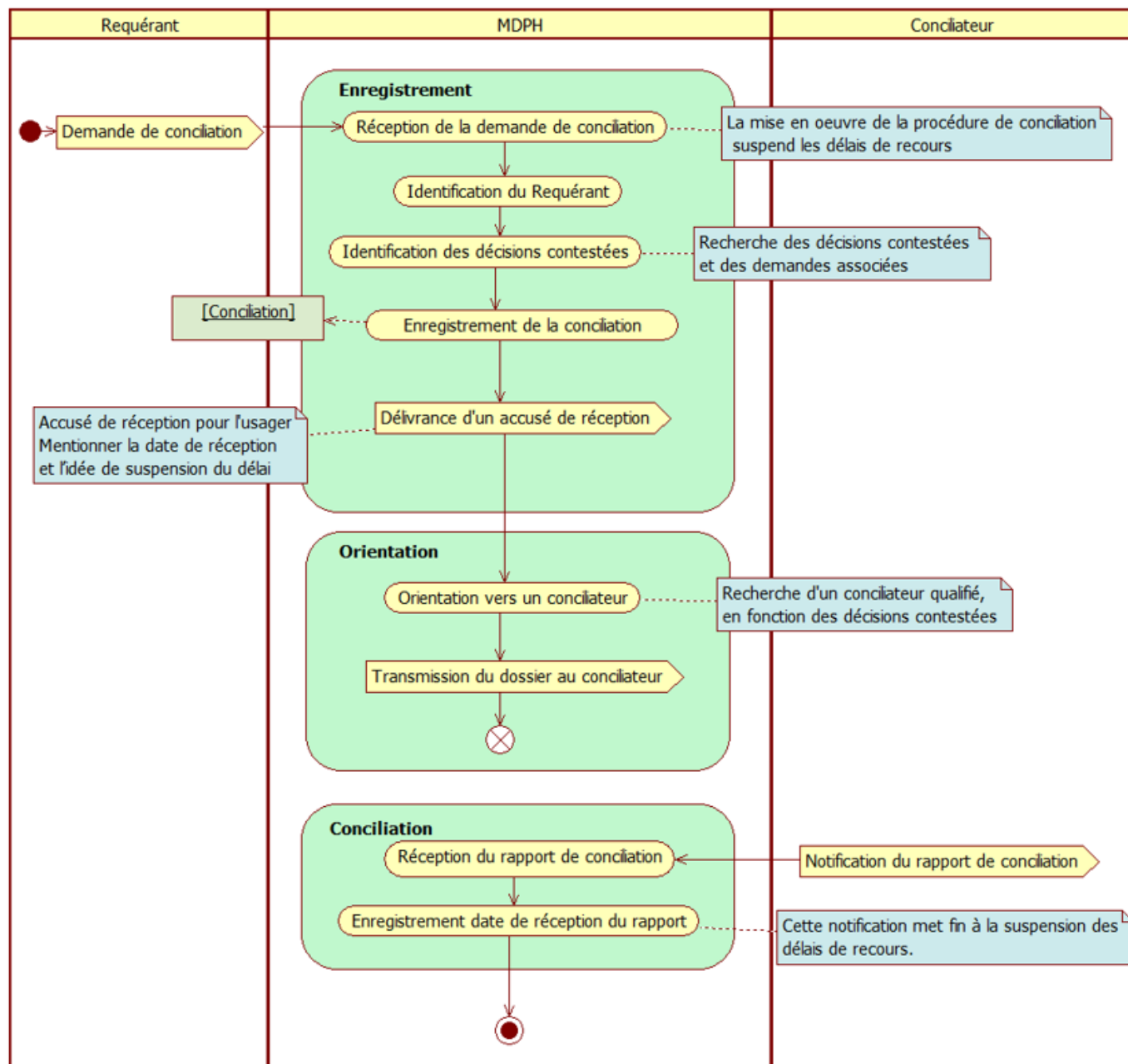


Instruire les recours et les conciliations

LA CONCILIATION

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

Modélisation du processus : Conciliation





La mission de conciliation

Les textes réglementaires détaillent la mission de conciliation et en particulier la désignation de la personne qualifiée pour assumer le rôle de **conciliateur**.

La personne qualifiée est désignée par le directeur de la MDPH. Cette désignation se fait à partir d'une liste arrêtée par le président de la commission exécutive de la MDPH. Cette liste est tenue à jour et actualisée au moins tous les trois ans.

La personne qualifiée dispose de deux mois pour effectuer sa mission de conciliation. Le conciliateur peut avoir accès au dossier de la personne, à l'exception des documents médicaux.

La mission se termine suite à la **production d'un rapport de mission** notifié au demandeur et à la MDPH. (voir ci-après « *L'issue de la conciliation* »)

La demande de conciliation

Le processus de conciliation démarre par une demande de l'utilisateur ou de son représentant légal, au directeur de la MDPH. Il n'existe pas de formulaire type de demande de conciliation ; une demande sur papier libre suffit.

L'utilisateur demande l'intervention du conciliateur, lorsqu'il estime qu'une décision de la CDAPH méconnaît ses droits (**Article L146-10 CASF**).

La demande de conciliation suspend les délais de recours, lorsqu'elle est effectuée avant le RAPO. Lorsque la demande de conciliation est exercée après le RAPO, elle peut être traitée mais ne suspendra pas les délais de recours. Sachant que la seule date certaine est la **date de réception du rapport de conciliation par la MDPH** – la réception par l'utilisateur n'étant pas certaine si l'envoi n'est pas fait avec avis de réception ou dématérialisé – c'est cette date qui est retenue pour réactiver le délai pour déposer un recours administratif.



A quel moment l'utilisateur peut-il demander une conciliation?

Dans le cadre d'une conciliation, la contestation sera traitée si elle est effectuée :

- **avant le RAPO** : la conciliation vise alors à aider l'utilisateur à comprendre la décision initiale et peut éviter qu'il fasse un recours administratif. Potentiellement, elle pourra lui permettre de mieux préparer la lettre de saisine pour son recours administratif.
- **après un RAPO terminé** : l'échange avec le conciliateur peut, soit aider l'utilisateur à comprendre la décision suite au RAPO et éviter un recours contentieux, soit clarifier les arguments de l'utilisateur et faciliter le dépôt d'un recours contentieux.

Dans ces deux cas, le dossier de l'utilisateur est transmis au conciliateur.

A contrario, la contestation ne sera pas traitée :

- **Si un RAPO est en cours** : la MDPH effectue déjà une nouvelle évaluation. La contestation est clôturée au motif : « RAPO en cours sur le même objet ».
- **Si un recours contentieux est en cours** : la conciliation n'apportera rien de plus à l'utilisateur. Quel que soit le résultat de la conciliation, le jugement du tribunal prévaudra (autorité de la chose jugée). La contestation est alors clôturée au motif : « Recours contentieux en cours sur le même objet »



L'issue de la conciliation

Le conciliateur produit un rapport de conciliation, composé des éléments de son analyse, des entretiens qu'il aura effectués ainsi que de ses conclusions. Les textes précisent que l'utilisation du contenu du rapport de conciliation ne peut se faire qu'avec l'accord des parties, à savoir la MDPH et l'utilisateur.

La conciliation **s'arrête à la réception du rapport de conciliation**.

Deux suites sont alors possibles :

- L'utilisateur accepte la décision grâce aux échanges avec le conciliateur.
- L'utilisateur n'accepte pas la décision ou le conciliateur conseille à l'utilisateur de déposer un recours administratif. L'utilisateur peut déposer un recours administratif ou une demande de réexamen.



Fin de la conciliation à partir de la réception du rapport de conciliation par la MDPH

La CDAPH ne peut pas revoir sa décision uniquement au regard des éléments fournis dans le rapport de conciliation, sans qu'il n'y ait de demande expresse de l'utilisateur : la conciliation s'arrête à la réception du rapport de conciliation. L'utilisateur doit ainsi déposer un recours ou une demande de réexamen s'il souhaite que la décision de la CDAPH soit revue.

Le rapport de conciliation ne peut se substituer à l'évaluation par l'équipe pluridisciplinaire, préalable à toute décision de la CDAPH. Il est un élément d'expertise qui pourra être analysé lors de l'évaluation menée dans le cadre de la demande de réexamen ou du recours administratif.

Pour faciliter la transition entre la conciliation et la suite des démarches pour l'utilisateur, le conciliateur ou la MDPH peut aider la personne à formuler son recours administratif.



Arrêt anticipé de la conciliation

La conciliation peut être arrêtée lorsqu'il n'est plus pertinent ou possible de la mener à bien.

Dans ce cas, une **clôture administrative** est enregistrée avec les motifs suivants :

- Décès de l'utilisateur
- Renonciation de l'utilisateur : (l'utilisateur décide de se désister)
- RAPO en cours sur le même objet
- Contentieux en cours sur le même objet
- Absence des éléments nécessaires à l'évaluation (l'utilisateur est convoqué plusieurs fois et ne se présente pas aux entretiens avec le conciliateur, il ne s'implique pas dans la démarche de conciliation).
- Demande de compensation en cours de traitement (l'utilisateur doit attendre une décision explicite. Le conciliateur ne pourrait pas apporter son aide pour expliciter une décision de la CDAPH qui n'a pas encore été rendue).
- Requérant non-habilité à agir.

Pour plus d'informations sur cette nomenclature, voir le [dictionnaire de données – Recours](#).

Caractère réglementaire, nécessaire ou facultatif des actes métier



Enregistrer la demande de conciliation, en particulier la date de réception, le requérant et les contestations. Pour chaque contestation, faire un lien avec la décision ou la demande contestée, indiquer l'objet de la contestation (nomenclature harmonisée).



Traiter toute demande de conciliation quelle que soit la décision de la CDAPH sur laquelle elle porte et dès lors qu'aucun recours, administratif ou contentieux, n'est en cours pour contester cette même décision.



Accepter la demande de conciliation sans exigence sur la forme : une demande sur papier libre est acceptable.



Envoyer un accusé de réception précisant la date de réception de la conciliation et la suite du traitement (instruction de la conciliation ou clôture).



Utiliser les courriers harmonisés d'accusé de réception.



Désigner le conciliateur (choix du directeur de la MDPH) à partir d'une liste arrêtée par le président de la commission exécutive de la MDPH.



La forme du rapport de conciliation et son contenu sont laissés à la libre appréciation des MDPH.



Tracer la transmission de la demande de conciliation accompagnée des éléments du dossier de l'utilisateur au conciliateur.



Enregistrer la réception du rapport de conciliation.



Faciliter le dépôt d'un recours ou d'une demande de réexamen suite à la conciliation.



Enregistrer la clôture de la conciliation et indiquer un motif selon la nomenclature harmonisée.



Réglementaire



Nécessaire pour harmoniser le SI



Bonne pratique



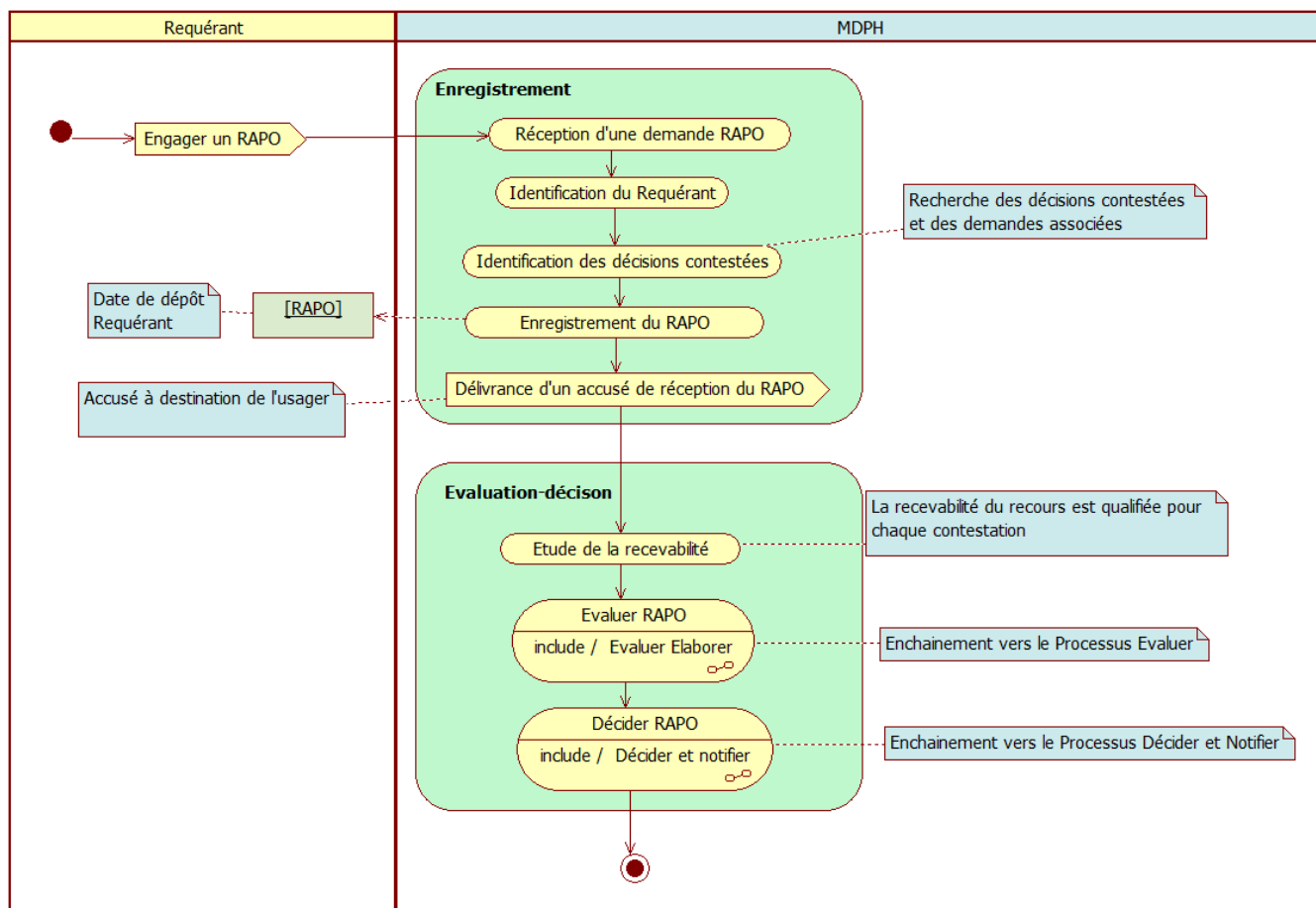
Laisser au choix des MDPH



Instruire les recours et les conciliations
LE RECOURS ADMINISTRATIF

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

Modélisation du processus : Recours administratifs



* Cette modélisation ne décrit pas en détail les deux phases « Evaluer » et « Décider » car ces dernières sont similaires à celles décrites pour la demande de compensation (voir Chapitre « P2. Evaluer » et « P3. Décider » du présent document).



Le dépôt et enregistrement du recours administratif

Les textes réglementaires fixent plusieurs caractéristiques de la demande de RAPO :

- Le **profil des requérants** : deux types de requérants peuvent déposer un RAPO soit la personne handicapée ou son représentant légal, soit un organisme intéressé (en charge de la mise en œuvre de la décision par exemple).
- Le **destinataire de la requête** : le RAPO est exercé devant la CDAPH qui est l'auteur de la décision contestée et doit être transmis à la MDPH.
- **Les modalités de transmission de la requête** : le RAPO doit être envoyé par tout moyen lui conférant une date certaine soit par courrier avec accusé de réception, par voie électronique, ou déposé directement à la MDPH qui en accusera réception.
- Le **délai de saisine** : le RAPO doit être formé dans les deux mois qui suivent la notification de la décision contestée. Il peut aussi être formé sur les décisions implicites de rejet de la demande de compensation, née du silence gardé pendant plus de quatre mois par la CDAPH à partir de la date de recevabilité de la demande de compensation, et ce deux mois à compter de la date de naissance de cette décision implicite.
- Le **contenu de la demande**, qui doit comporter une copie de la notification de la décision contestée, ou une copie de l'accusé de réception de la demande si la décision de rejet par la CDAPH est implicite, et la lettre de saisine qui expose les motifs de contestation, les éléments présumés insuffisamment ou incorrectement pris en compte, ainsi que d'éventuelles informations nouvelles sur la situation de la personne à porter à connaissance de la CDAPH.
- **L'impact de la demande de RAPO sur les décisions contestées** : la demande de RAPO ne permet pas de suspendre la décision de la CDAPH contestée, à l'exception des décisions d'orientation en établissements ou services désignés à l'article L.312.1 ou les dispositifs au sens de l'article L.312-7-1.

La MDPH **enregistre tout dépôt d'un RAPO par un usager** en particulier la date du recours, le requérant ainsi que les différentes contestations, en utilisant le même principe que pour enregistrer une contestation issue d'une conciliation (cf. pages 103 et 104 « *L'enregistrement d'une contestation* »).

La MDPH doit accuser réception du RAPO par un courrier spécifique, harmonisé dans le cadre des travaux du palier 2. L'utilisation de ce courrier harmonisé est recommandée et définie comme bonne pratique.

L'étude de la recevabilité du RAPO

La recevabilité peut être vérifiée au moment de l'enregistrement et/ou de l'évaluation. Trois éléments doivent être étudiés pour déterminer si le RAPO est recevable :

1. A-t-il bien été déposé dans le délai de 2 mois suite à la décision contestée ?
2. Le requérant est-il bien habilité à agir ?
3. L'objet du recours (c'est à dire les décisions contestées) est-il bien défini ?

Si la contestation est recevable, l'équipe d'évaluation l'examine sur le fond et fait des propositions, puis la CDAPH prend une décision.

Si la contestation est irrecevable, l'équipe d'évaluation fait une proposition de « rejet pour irrecevabilité » et la CDAPH prend la décision associée.

Le statut « en attente des pièces de la recevabilité » n'est pas prévu (il n'est pas nécessaire de demander la copie de la décision contestée pour que le RAPO soit recevable – voir les indications *supra*).



L'évaluation du RAPO

La MDPH peut, lors du traitement du RAPO, procéder à une réévaluation des besoins de compensation de la personne handicapée par l'équipe pluridisciplinaire si nécessaire, suivant le processus décrit dans « *Evaluer et élaborer des réponses* » de ce document.

Néanmoins, dans le cas du RAPO, une spécificité de l'évaluation consiste en la prise en compte par la CDAPH des éléments nouveaux apportés par le requérant même si ces éléments sont postérieurs à la décision initiale de la CDAPH. La CDAPH statue sur le fondement de la situation de fait et de droit prévalant à la date de sa nouvelle décision.

La décision suite au recours administratif

Le processus de décision en CDAPH est similaire à celui d'une demande de compensation classique. (voir ci-dessus la description du processus « P3. Décider »)



La CDAPH peut prendre les décisions suivantes

Rejet de la contestation*	Attribution d'un droit	Clôture d'un droit
<ul style="list-style-type: none">• Sur la forme• Sur le fond	<ul style="list-style-type: none">• Attribution d'un nouveau droit• Attribution à nouveau du droit attribué précédemment	La CDAPH constate que l'usager n'est plus éligible.

La CDAPH peut rejeter la contestation dans deux cas :

1. Elle ne peut pas traiter la contestation (irrecevabilité, absence de pièces nécessaires à l'évaluation...) : la CDAPH statue alors sur la forme en rejetant cette contestation.
2. Elle traite la contestation mais l'usager n'est pas éligible au droit qu'il sollicitait : elle statue sur le fond.

La décision de rejet pour irrecevabilité

La CNSA préconise de distinguer différents motifs d'irrecevabilité d'une contestation :

- *Contestation sans objet précis* : l'individu n'a pas précisé correctement dans sa lettre de saisine la ou les décisions qu'il conteste et il n'a pas répondu à la sollicitation de la MDPH pour expliquer ce qu'il contestait.
- *RAPO en cours ou déjà traité sur le même objet* : l'usager dépose deux recours administratifs sur la même décision. Le second recours est rejeté pour irrecevabilité.
- *Décision contestée hors délais* : le recours n'a pas été fait dans le délai de 2 mois suivant la notification de décision. Attention, ce motif n'est valable que si l'usager a reçu une décision **notifiée avec date certaine** et mention des voies et délais de recours (cf. page 90 « *Préconisation relative aux délais* »)
- *Requérant non-habilité* : le requérant n'a pas la qualité à agir (il ne s'agit pas de l'usager, de son représentant légal ou d'un organisme intéressé)

A noter : ne pas transmettre une copie de la décision n'est pas un motif suffisant d'irrecevabilité, la MDPH disposant du document (notification de décision, accusé de réception de la demande...).



La clôture administrative du recours administratif

Trois cas peuvent amener la MDPH à clôturer administrativement une contestation ou toutes les contestations du RAPO, sans avoir besoin de passer par une décision de CDAPH (Cf. *Dictionnaire de Données Recours*) :

- Si *l'usager décide*, dès lors que sa contestation ne portait pas sur une prestation financière pouvant être versée rétroactivement (AAH, CPR, PCH, AEEH et compléments, ACTP, ACFP, AVPF, CMI invalidité)
- Si *l'usager se désiste* – il s'agit du cas décrit plusieurs fois d'une *renonciation de l'usager*.
- Si le tribunal donne sa réponse avant que la MDPH n'ait eu le temps de terminer le traitement de la demande de compensation (et du RAPO), la demande de compensation comme le recours sont clôturés, avec le motif « *Traitement arrêté suite à un jugement* » sans avoir besoin de passer en CDAPH. La décision du tribunal prévaut.

La notification de la décision prise suite à un RAPO

La **décision prise suite au RAPO est motivée** : elle est écrite et comporte l'énoncé des considérations de droit et de fait qui constituent le fondement de la décision. Elle est signée par le président de la CDAPH et envoyée par la MDPH par tout moyen conférant date certaine à la notification.

Elle comporte les voies et délais de recours afin de faire courir le délai de 2 mois pendant lequel le requérant pourra former un recours contentieux, soit devant le tribunal administratif, soit devant le tribunal judiciaire selon le type de décision concernée.

A noter : la transmission aux partenaires des décisions suite à un recours administratif n'est pas encore prévue à ce jour dans les flux « échanges CAF » et « échanges ESMS ».

L'impact d'un recours sur les droits de l'usager

Les règles d'ouverture et de clôture des droits et prestations sont spécifiques à chaque recours. Cependant, une règle commune peut être dégagée : **les effets du recours se limitent aux décisions contestées**. La CDAPH doit se prononcer uniquement sur l'objet de la contestation mais elle peut (voire doit) tirer les conséquences d'une évolution de la décision initiale sur les droits liés, dans le cadre du PPS (droits liés entre eux pour la réponse en matière de scolarisation) ou encore de la PCH (prestation indivisible).

A titre d'exemple, dans le cas d'un usager qui contesterait la non-attribution d'une orientation en enseignement ordinaire, la CDAPH pourrait décider de lui attribuer finalement cette orientation en enseignement ordinaire accompagnée d'une aide humaine. De même, la contestation sur un nombre d'heures de PCH aide humaine peut aboutir à une décision de CDAPH portant sur une PCH aide technique.

A contrario, si un usager contestait la non-attribution d'une AAH, la CDAPH pourrait décider d'attribuer l'AAH1 mais ne pourrait pas décider de l'attribution d'une CMI Invalidité, car il ne s'agit pas de droits liés.

Enfin, les décisions suite à un recours administratif (RAPO) ou à un recours contentieux peuvent avoir un effet rétroactif : la date d'effet du droit peut être antérieure à la date de dépôt du recours

La rétroactivité d'un acte juridique

Un acte juridique est dit rétroactif lorsque ses effets peuvent s'exercer sur des situations ou des faits antérieurs à sa date de mise en application. Un acte juridique n'est pas rétroactif s'il ne remet pas en cause les situations antérieures à sa mise en œuvre. Une décision suite à un RAPO peut être rétroactive si la CDAPH estime que l'usager aurait dû bénéficier du droit ou de la prestation à l'époque de sa demande de compensation initiale.



Règles métier complémentaires nécessaires à l'harmonisation du SI

Des cas particuliers ont été approfondis, afin de proposer une harmonisation de leur traitement.

Enregistrement du RAPO

Ajout d'une contestation après l'enregistrement

Il n'est pas recommandé de pouvoir ajouter, dans un recours administratif, une contestation reçue a posteriori (dans un autre courrier de saisine) en raison notamment des échéances de traitement différentes – la MDPH a 2 mois pour traiter une contestation à compter de son dépôt à la MDPH.

Cas particulier : il est possible de modifier ou requalifier une contestation après l'enregistrement initial, pour laisser notamment à l'évaluateur la possibilité de corriger / préciser le recours administratif après analyse du courrier de saisine.

Evaluation du RAPO

Demande de pièces complémentaires

- Comme pour la demande de compensation, la MDPH précise à l'usager dans un courrier les document ou l'information manquante pour pouvoir traiter le recours, et le délai imparti pour lui fournir cette pièce ou information.
- Le délai de traitement de la MDPH est suspendu de la date d'envoi de ce courrier à la date de réception de ces pièces complémentaires. La MDPH l'indique dans le courrier à l'usager : il ne pourra pas engager un recours contentieux dans l'intervalle. Le délai de traitement redémarre à la réception des pièces.
- Si l'usager ne fournit pas les pièces nécessaires, la MDPH peut rejeter le recours avec le motif « absence des éléments nécessaires à l'évaluation ».

Articulation entre le traitement de la demande de compensation et du RAPO











Cas particulier - Traitement d'un recours portant sur une demande de compensation encore en cours de traitement

L'usager peut effectuer un RAPO sur une décision implicite de rejet de la demande de compensation (née de l'absence de réponse de la MDPH au bout de 4 mois). Cette contestation est recevable. Les principes suivants ont été posés pour son traitement :

1. La MDPH traite jusqu'au bout la demande de compensation afin d'aboutir à une décision explicite et enregistre en parallèle le recours administratif. *Bonne pratique* : il est recommandé d'appeler l'usager pour l'informer des délais de traitement de sa demande et lui conseiller de renoncer à son recours ; un désistement de l'usager entraîne alors la clôture administrative de la contestation.
 2. La CDAPH prend une ou plusieurs décisions pour répondre à la demande de compensation.
- Si elle attribue des droits et prestations alors la contestation perd son objet (il n'y a plus de « décision implicite ») et la CDAPH peut alors prendre une décision de rejet de la contestation avec le motif « **contestation sans objet** ».
 - Si la CDAPH rejette la demande de compensation, elle peut statuer aussi sur le recours administratif en prenant une décision de rejet de la contestation sur le fond avec les mêmes éléments de motivation que pour le rejet de la demande de compensation.

Pour rappel, l'usager peut aller au contentieux dès lors qu'il n'obtient pas de réponse à son RAPO **au bout de 2 mois** (décision implicite de rejet de sa contestation). Il pourra aussi aller au contentieux si la CDAPH prend une des décision mentionnés au point 2.

Caractère réglementaire, nécessaire ou facultatif des actes métier

-  Enregistrer les recours (gracieux ou administratifs) selon les modalités d'un recours administratif préalable obligatoire (RAPO). Enregistrer en particulier la date de réception, le requérant et les contestations.
Pour chaque contestation, faire un lien avec la décision ou la demande contestée, indiquer l'objet de la contestation (nomenclature harmonisée)
-  Envoyer un accusé de réception à l'utilisateur précisant la date de réception du RAPO
-  Utiliser les courriers harmonisés d'accusé de réception
-  Envoyer un courrier de demandes de pièces complémentaires si nécessaire pour l'évaluation
-  Utiliser le courrier harmonisé de demande de pièces complémentaires
-  Tracer la prise en compte d'éléments nouveaux antérieurs ou postérieurs à la décision contestée au niveau du recours administratif
-  Passer en CDAPH une fois que toutes les propositions ont été élaborées
-  Enregistrer la ou les **nouvelles décisions de la CDAPH** (décision d'attribution de droit, de clôture de droit ou de rejet de la contestation sur la forme – irrecevabilité, absence des pièces nécessaires à l'évaluation – ou sur le fond – la MDPH n'attribue pas ce que souhaitait l'utilisateur) selon la nomenclature harmonisée
-  Envoyer une notification de décision suite au RAPO à l'utilisateur.
-  Clôturer le recours administratif ou une contestation en indiquant le motif selon la nomenclature harmonisée



Réglementaire



Nécessaire pour harmoniser le SI



Bonne pratique



Laisser au choix des MDPH

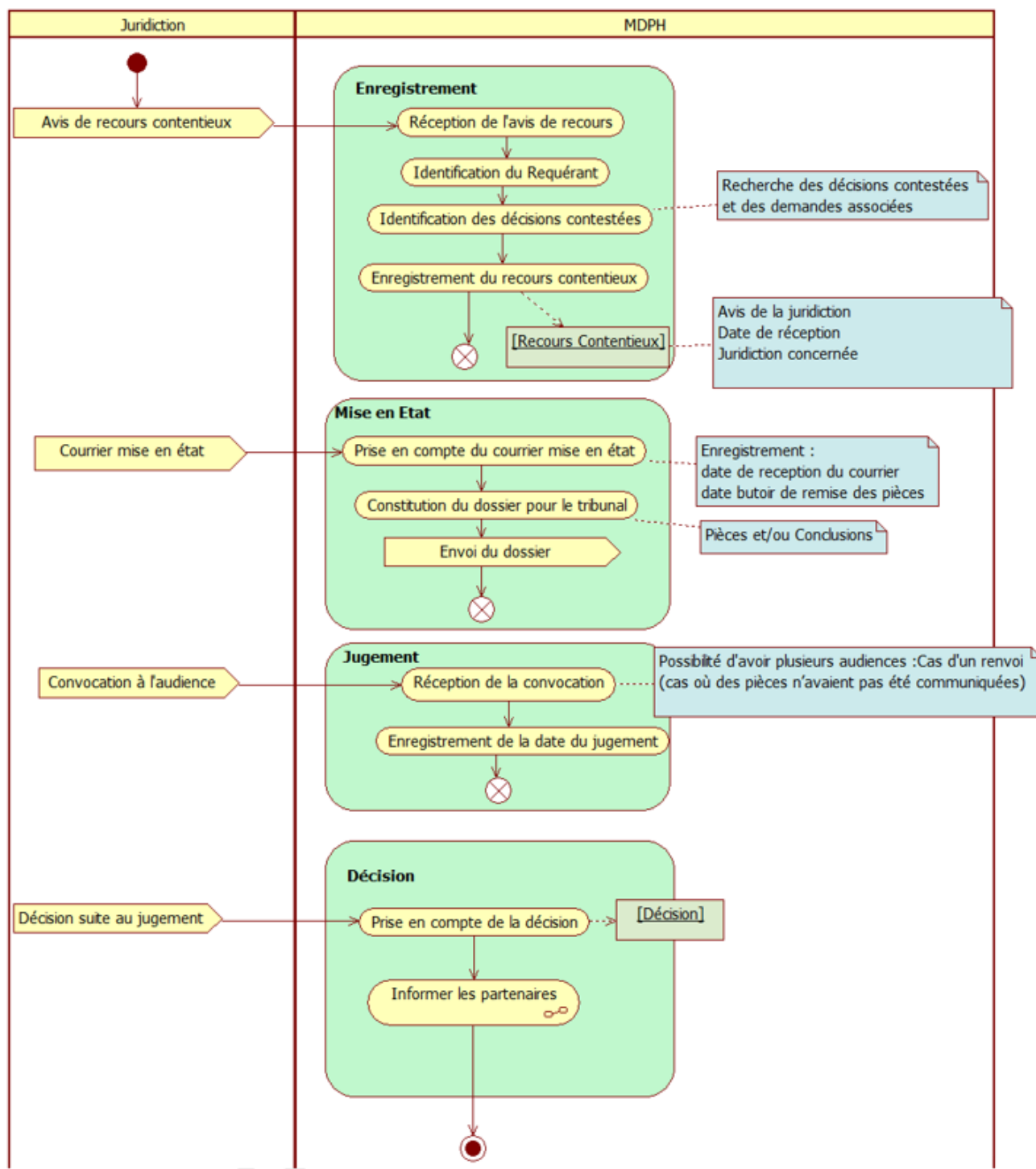


Instruire les recours et les conciliations

LE RECOURS CONTENTIEUX

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

Modélisation du processus : Recours contentieux





La requête devant le tribunal

Le recours contentieux est ouvert à toute personne handicapée ou son représentant légal et à tout organisme intéressé. La requête doit être adressée au tribunal compétent, qui varie en fonction de la décision prise par la CDAPH : la plupart des décisions relèvent du tribunal judiciaire, certaines relèvent du tribunal administratif (TA) – *pour plus d'informations, voir la page 101.*

Le tribunal compétent est celui du lieu où se trouve le domicile du demandeur. Lorsque le domicile du demandeur est situé à l'étranger, le tribunal compétent est celui dans le ressort duquel se trouve le siège de la MDPH.

Le recours doit être intenté dans les 2 mois qui suivent la notification de la décision de la CDAPH. Pour rappel, le délai pour déposer cette requête est prorogé lorsque l'utilisateur dépose un RAPO.

Concernant la forme de cette requête, elle doit être argumentée et accompagnée de la décision attaquée, comme pour le recours administratif. La requête possèdera certaines spécificités en fonction du tribunal devant lequel l'utilisateur effectue son recours : ces spécificités sont détaillées davantage dans le document orientations métier « Recours ».

Les décisions pouvant faire l'objet d'un recours contentieux

- L'utilisateur peut effectuer un recours contentieux contre toute décision de la CDAPH, qu'elle soit explicite ou implicite.
- En particulier, le recours contentieux peut être formé contre une décision implicite de rejet du RAPO. Cette décision naît du silence gardé pendant plus de 2 mois par la CDAPH à partir du dépôt du RAPO à la MDPH. L'utilisateur effectue sa requête devant le tribunal, en fournissant en particulier l'accusé de réception de la demande de RAPO et la décision initiale contestée.

L'enregistrement des informations de la requête par la MDPH

La MDPH récupère un ensemble d'informations concernant la requête à partir de l'**avis de recours** transmis par la tribunal.

Elle enregistre en particulier la date du recours, le requérant ainsi que les différentes contestations, en utilisant le même principe que pour enregistrer une contestation issue d'une conciliation ou d'un recours administratif (voir le zoom *pages 103 et 104* « L'enregistrement d'une contestation »). La principale spécificité pour le recours contentieux est que la MDPH doit aussi ajouter **la juridiction concernée**.



La recevabilité du recours contentieux

Pour rappel, le recours contentieux est recevable dès lors qu'il remplit les deux conditions suivantes :

- **L'utilisateur a effectué un RAPO avant de déposer son recours contentieux**

En l'absence de RAPO, l'utilisateur ne pourra pas contester cette décision devant la juridiction compétente (tribunal judiciaire ou TA). Le recours sera considéré comme irrecevable.

- **L'utilisateur forme son recours dans les 2 mois suivant la notification de la décision de la CDAPH suite au RAPO.**

Comme pour les autres recours, ce délai de deux mois n'est opposable que si les voies et délais de recours ont été mentionnés dans la notification, et si elle a été faite « par tout moyen conférant date certaine à la notification ». – pour plus d'informations, voir le zoom sur ce sujet page 102.

L'étude de la recevabilité du recours contentieux est effectuée par le tribunal. Cependant, la MDPH peut utiliser comme argument en sa faveur devant le tribunal le fait que le recours ne soit pas recevable – en particulier en prouvant que l'utilisateur n'a pas effectué de recours administratif préalable obligatoire (RAPO).

La préparation de la défense de la MDPH et l'audience devant le tribunal

La MDPH reçoit un courrier du greffe lui indiquant les pièces à fournir pour la phase de mise en état. La MDPH prépare ses arguments et envoie le dossier. L'envoi d'un mémoire n'est pas obligatoire. A titre d'exemple, le contentieux au tribunal judiciaire peut prévoir une procédure orale, sans envoi de conclusions écrites au préalable.

La phase de jugement est ensuite déclenchée par la réception d'un courrier précisant à la MDPH la date d'audience. La MDPH enregistre la **date de la convocation** à l'audience pour laquelle elle pourra être représentée physiquement et/ou envoyer des éléments de défense écrits. Cette audience peut faire l'objet de renvoi : plusieurs dates d'audience seront alors enregistrées et à chaque nouvelle date d'audience sera ajouté la possibilité d'indiquer le motif du renvoi (manque dans le dossier de l'utilisateur, de la MDPH...)

Cas de l'envoi d'un unique courrier par le tribunal judiciaire

Certaines MDPH reçoivent un courrier unique contenant :

- Les informations sur la requête (date, requérant, objet du recours)
- La demande de pièces à fournir pour alimenter la phase de mise en état
- Les informations sur l'audience dont la date d'audience.

Les 3 phases « Enregistrement de la requête », « Mise en état » et « Jugement » sont donc confondues pour la MDPH. Elles doivent pouvoir être enregistrées en même temps.



L'enregistrement et la prise en compte des jugements du tribunal

La MDPH reçoit de la part du tribunal des jugements qu'elle doit enregistrer dans son système d'information. Pour ce faire, il est proposé de traduire les différents jugements sous la forme de décisions suivant la même nomenclature que les décisions de CDAPH.

Information contenue dans le jugement du tribunal	Traduction dans le vocabulaire MDPH
Si le tribunal statue en faveur de l'utilisateur (attribution du droit demandé par l'utilisateur ou de la modalité du droit – nombre d'heures, montant...)	Attribution de droit
Si le tribunal ne statue pas en faveur de l'utilisateur (n'attribue ni le droit demandé ni aucun droit)	Rejet (de la contestation)
Si le tribunal n'attribue pas le droit demandé par l'utilisateur et maintient à l'identique le droit attribué par la CDAPH initialement	Rejet (de la contestation) Attribution de droit
Si le tribunal n'attribue pas le droit demandé par l'utilisateur et attribue un autre droit	Rejet (de la contestation) Attribution de droit
Si le tribunal prend une décision de non-lieu ou enregistre le désistement de l'utilisateur	Clôture administrative de la contestation
Décision de rejet de la requête de l'utilisateur, jugée irrecevable par le tribunal	Rejet (de la contestation ou du recours)

L'analyse des jugements du tribunal par rapport à la décision initiale de CDAPH

Dans le cadre de son pilotage et dans une perspective d'amélioration continue de la qualité de ses évaluations et décisions, la MDPH a besoin de pouvoir comparer la décision du tribunal et la décision de CDAPH contestée.

Jusqu'à présent, les notions de « *confirmation* », « *infirmation* », « *infirmation ou confirmation partielle* » étaient utilisées pour analyser la décision. Du fait de la connotation portée par ces termes, différentes interprétations ont été adoptées par les MDPH.

Pour faciliter l'harmonisation, les termes « *maintien de la décision initiale* » et « *évolution de la décision* » ont été préférés pour **qualifier la conclusion du recours** avec les définitions suivantes :

- Maintien de la décision initiale : Décision suite au recours identique à la décision contestée
- Evolution de la décision : Décision suite au recours différente de la décision contestée

Pour compléter l'analyse, la MDPH peut indiquer si l'utilisateur avait apporté de nouveaux éléments sur sa situation, ces éléments nouveaux pouvant expliquer pourquoi la CDAPH aurait fait évoluer sa décision.

L'absence de notification du jugement par la MDPH à l'utilisateur et aux partenaires

La MDPH enregistre la nouvelle décision prise par le tribunal mais ne notifie pas cette décision à l'utilisateur. La notification est envoyée directement par le tribunal lui-même à l'utilisateur et à la MDPH.

De même, il est préférable que le tribunal informe directement les partenaires.

A noter : la transmission des **décisions suite à un jugement du tribunal** n'est pas prévue dans les flux « échanges CAF » et « échanges ESMS ».

Caractère réglementaire, nécessaire ou facultatif des actes métier



Enregistrer le recours contentieux dès la réception du courrier du tribunal avec notamment la date de réception, la juridiction concernée, le requérant et les contestations. Pour chaque contestation, faire un lien avec la décision ou la demande contestée, indiquer l'objet de la contestation (nomenclature harmonisée).



Enregistrer la ou les dates d'audience (tribunal judiciaire) et les motifs d'un éventuel renvoi.



Envoyer les pièces nécessaires au tribunal dans le délai précisé par le courrier du greffe et enregistrer la date butoir de remise des pièces.



Enregistrer la nouvelle décision prise par le tribunal en utilisant la même nomenclature que pour les décisions de CDAPH (décision d'attribution ou de clôture de droits, décision de rejet de la contestation) ou la clôture administrative.



Enregistrer la prise en compte d'éléments nouveaux antérieurs ou postérieurs à la décision contestée.

Enregistrer les conclusions du recours selon la **nomenclature harmonisée** (cf. *Dictionnaire de données – Recours*) :



- si la décision du tribunal est parfaitement similaire à la décision de la CDAPH : *maintien de la décision initiale*
- si la décision du tribunal remet en cause partiellement ou complètement la décision de la CDAPH : *évolution de la décision*.



Réglementaire



Nécessaire pour harmoniser le SI



Bonne pratique



Laisse au choix des MDPH



Présentation générale du processus

T

Numériser et archiver les dossiers des personnes

Numériser et archiver les dossiers des personnes

Numériser et archiver les dossiers des personnes

Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus



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

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 d'information 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).

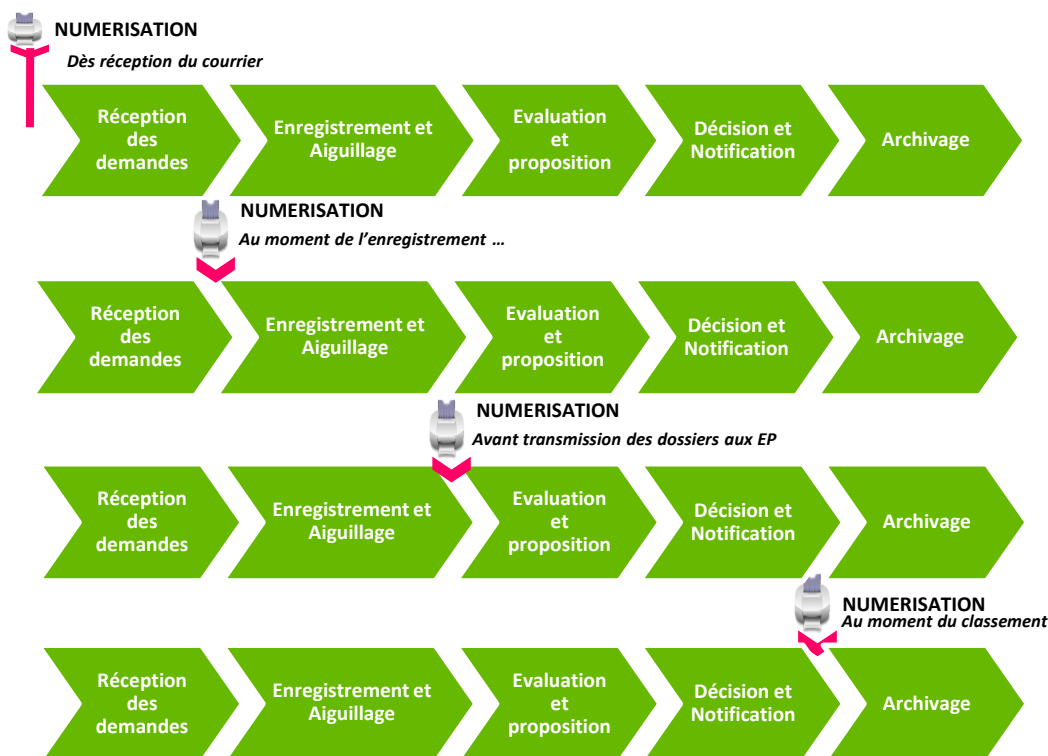
La mise en place d'une Ged est un projet qui impacte fortement l'organisation de la MDPH. Les guides élaborés par l'Association des Directeurs de MDPH et par la CNSA constituent une référence pour leur mise en place.

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

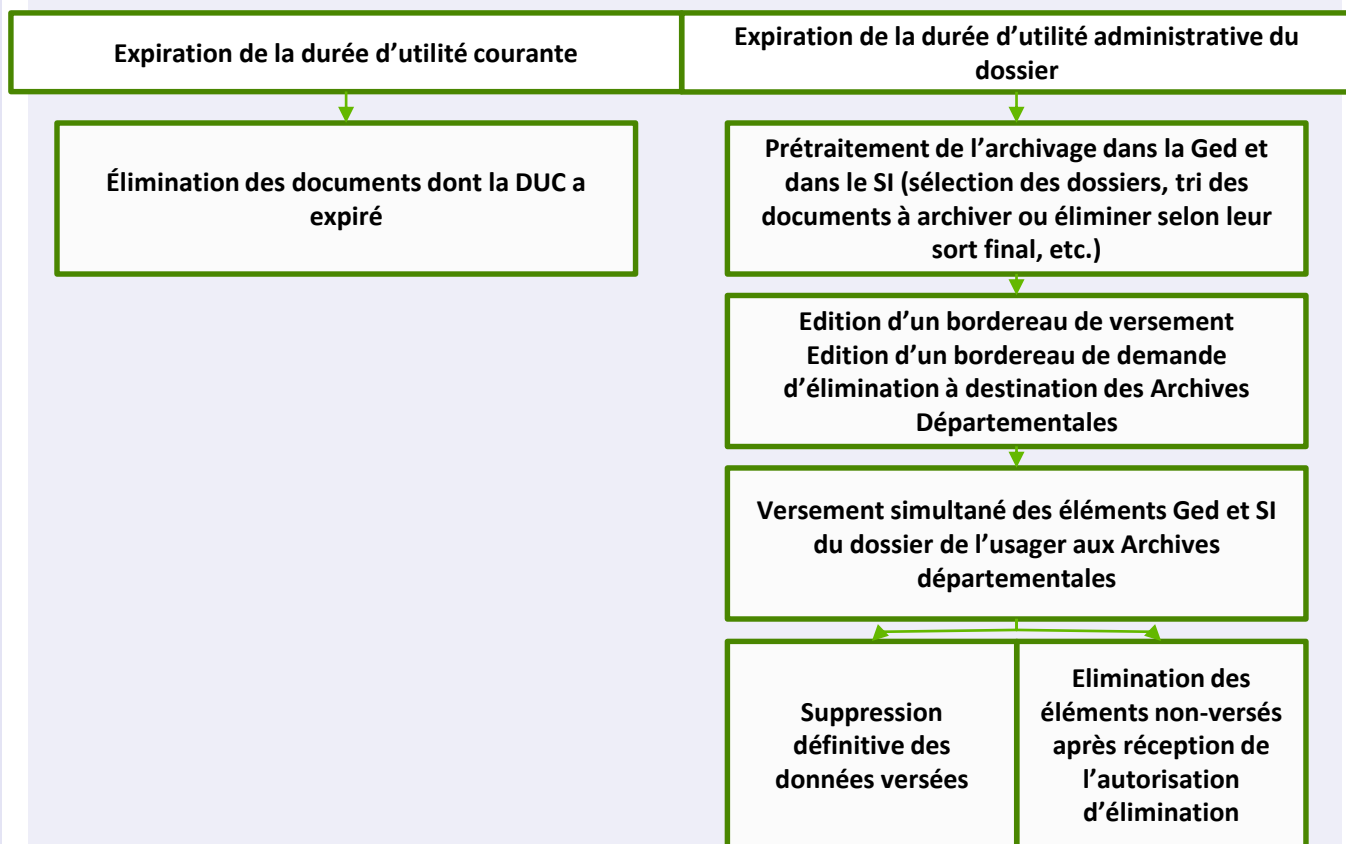
Harmonisation des plans de classement

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

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

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

Fiche de niveau 2 : Présentation générale du processus

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 :

Le décret 2017-879 du 9 mai 2017 définit les dispositions relatives au SI de MDPH et au système d'information national statistique mis en œuvre par la CNSA. Il précise les modalités de transmission des informations normalisées des MDPH vers la CNSA, et prévoit notamment l'utilisation de mesures de pseudonymisation de ces données.

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*



Présentation générale du processus

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

Le décret 2017-879 précise les données qui doivent être transmises par la MDPH à la CNSA dans le cadre du Système d'Information.

La CNSA réalise sur cette base 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 L1461-1 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 activités et 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.



Gestion des décès, déménagement hors département et renonciation de l'utilisateur

La prise en compte d'événements majeurs dans la gestion des demandes

Différents événements de vie peuvent avoir un impact sur le processus de traitement d'une demande, l'attribution des droits et plus généralement la gestion du dossier de la personne handicapée.

Le déménagement de l'usager dans un autre département, le fait de renoncer à sa demande auprès de la MDPH, ou encore le décès de la personne handicapée sont trois événements majeurs. Ces événements ont un impact différent en fonction du moment où ils interviennent dans le processus. Ce chapitre définit les éléments minimaux nécessaires à l'harmonisation des pratiques et du SI, au regard des textes réglementaires, peu prolixes sur ces sujets.

Caractère réglementaire, nécessaire ou facultatif des actes métier

Déménagements hors département

- ✓ Ne transférer le dossier d'un usager de la MDPH d'origine à la MDPH d'accueil qu'avec l'accord de l'usager
- ✓ Dans le cas d'un transfert du dossier.
 - Au niveau de la MDPH d'origine :
 - Clôturer administrativement la demande de la personne handicapée pour motif de transfert hors département
 - Indiquer que l'individu a changé de département en précisant la date de déménagement et le département d'accueil (ne pas clôturer le droit)
 - Au niveau de la MDPH d'accueil :
 - Intégrer la demande transférée dans le SI en identifiant qu'elle est issue d'une autre MDPH et en indiquant la date de dépôt de la MDPH d'origine
- 🕒 - Reprendre les droits en cours en identifiant que ces droits ont été décidés par une autre CDAPH
- 🏠 Si au moins une proposition a été émise concernant une demande en cours de traitement par la MDPH d'origine, alors il n'est pas pertinent de transférer la demande à la MDPH d'accueil (sauf cas particuliers à identifier, par exemple : PCH aménagement du logement dans la mesure où le logement évalué va changer).

Décès

- 📄 Continuer à traiter la demande jusqu'à aboutir à une décision de CDAPH pour les demandes **d'AAH, de CPR, d'AAEH et de ses compléments, de PCH et de CMI Invalidité ou priorité (dans le cas d'un renouvellement)**. L'ouverture de droits est en effet possible même après le décès de la personne puisque la date d'effet de la décision est déterminée sur la base de la date du dépôt de la demande. Il en va de même pour **la demande générique** puisqu'elle peut aussi aboutir à l'attribution des droits concernés par les demandes mentionnées précédemment.
- ✓ Réaliser une clôture administrative de la demande pour motif de décès du demandeur dans les autres cas.
- ✓ Ne pas clôturer le droit si la personne décède avant l'échéance de ce dernier.

Renonciation

- ✓ Lorsque l'usager décide de renoncer à sa demande, la MDPH réalise une clôture administrative de la demande en indiquant le motif « *Renonciation du demandeur* ».
- 🕒 Si au moins une proposition a été émise concernant une demande en cours de traitement, alors il n'est plus pertinent de clore administrativement la demande.



Réglementaire



Nécessaire pour harmoniser le SI



Bonne pratique



Laissé au choix des MDPH