

---

# Guide d'aide à la mise en place d'une Gestion électronique des documents (GED) dans les MDPH

---

Décembre 2013





**Marie-Arlette CARLOTTI**  
**Ministre déléguée chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion**

Les **Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH)** sont le lieu essentiel de l'accueil, l'information et l'orientation des personnes handicapées et de leurs proches.

Depuis leur création, les MDPH ont placé la qualité de service aux usagers au cœur de leurs priorités, en conciliant au mieux deux enjeux majeurs : le traitement d'un nombre croissant de demandes et l'évaluation individualisée des besoins des personnes handicapées, dans le cadre de leur projet de vie.

Il est nécessaire de les accompagner dans cette mission. Attaché à l'amélioration des services rendus aux usagers, le Gouvernement s'est engagé dans une démarche de modernisation de l'action publique, en particulier à l'égard des citoyens les plus fragiles. Ainsi, le Comité interministériel de la Modernisation de l'Action Publique a souhaité faciliter les démarches des personnes handicapées auprès des MDPH, grâce, notamment à la poursuite de la dématérialisation des procédures.

Dans cette perspective, la direction générale de la cohésion sociale (DGCS), la caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) et le Secrétariat général de la modernisation de l'action publique (SGMAP), se sont associés pour proposer aux MDPH un guide d'aide à la mise en place d'une gestion électronique des documents (GED).

Elaboré à partir du retour d'expériences de MDPH, déjà investies dans ces actions innovantes, il vise à répondre à un double enjeu :

- L'amélioration des processus internes permettant de gérer une volumétrie importante de dossiers ;
- La modernisation de la relation avec les usagers par le biais d'une dématérialisation totale, à terme, de leurs demandes.

Ce guide s'inscrit en complément et dans la continuité du guide relatif au suivi en ligne des demandes par les usagers élaboré en 2012.

Il constitue un outil efficace porteur de qualité de service auprès des usagers en situation de handicap.



## Pourquoi ce guide ?

### ► **Propos liminaires**

La modernisation de l'action publique est aujourd'hui l'une des priorités du gouvernement qui s'est doté d'un comité interministériel de modernisation de l'action publique (CIMAP) dont l'objectif est de suivre les étapes des actions de modernisation engagées par les ministères. La décision n°1 du CIMAP du 18 décembre 2012 consiste à « *faciliter les démarches des personnes handicapées, notamment grâce à la poursuite de la dématérialisation des procédures* ». C'est dans ce cadre que s'inscrit ce guide.

De nombreuses MDPH sont entrées dans un processus de modernisation en mettant en place des modes de gestion innovants leur permettant de gérer une volumétrie de dossiers plus importante.

Certaines d'entre elles ont d'ores et déjà fait le choix de gérer électroniquement leurs données grâce à la solution de gestion électronique de données (GED), dont les bénéfices directs, tant pour la MDPH elle-même que pour ses partenaires (CAF, Pôle Emploi etc.), viennent légitimer et crédibiliser le choix.

Toutes les MDPH s'accordent sur l'idée selon laquelle l'amélioration de leur processus et de la relation avec les usagers reposent sur la mise en place d'une dématérialisation de bout en bout, depuis la téléprocédure de demande en ligne, le suivi en ligne jusqu'à la transmission du dossier / décision aux partenaires.

Dans cette perspective de dématérialisation de bout en bout, la GED constituerait un pré requis à cette dématérialisation.

La plupart des MDPH sont aujourd'hui en attente d'une expertise pour choisir les outils qui leur permettront demain de moderniser leur processus.

### ► **Objectifs du guide ?**

Ce guide vient compléter le *vade mecum* « Numérisation et archivage des dossiers dans les MDPH » réalisé par l'Association des directeurs de MDPH en date d'avril 2009.

Sur la base d'un retour d'expérience mené auprès de quatre MDPH, il permet d'éclairer les décideurs et les chargés de projet des MDPH sur les principaux enjeux de la GED et sur les étapes clés à respecter pour réussir la mise en œuvre d'un tel projet.

Il a ainsi vocation à :

- Accompagner les MDPH dans la mise en place d'une GED en insistant particulièrement sur les aspects décisionnels et organisationnels ainsi que sur les modalités d'accompagnement de la conduite du changement
- Apporter une aide méthodologique à chaque étape du projet : de la prise de décision à la mise en œuvre effective

### ► **Comment ce guide a-t-il été élaboré ?**

Ce guide est une initiative de la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS), de la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA) avec l'appui du Secrétariat Général de la Modernisation de l'Action Publique (SGMAP). Il a été élaboré entre avril et décembre 2013 à partir d'entretiens menés auprès de MDPH qui ont déjà mis en place une GED ou qui s'approprient à le faire : MDPH de Paris, MDPH du Calvados, MDPH du Nord et MDPH des Alpes-Maritimes.

Nous remercions les MDPH et conseils généraux qui ont participé à l'écriture de ce guide :



### I. DECIDER DE METTRE EN PLACE UNE GED

- 1. Qu'est-ce qu'une GED ?**
  - a) Définition
  - b) Les différents types de GED
- 2. Les bénéfices attendus et les limites de la GED**
  - a) Les bénéfices attendus
    - > Quels sont les bénéfices attendus pour les MPDH ?
    - > Quels sont les bénéfices attendus pour les usagers ?
    - > Quels sont les bénéfices attendus pour les partenaires ?
    - > Quels sont les bénéfices attendus pour le Conseil Général ?
  - b) Les limites de la GED
- 3. S'assurer de la faisabilité technique et financière en amont**
  - a) La faisabilité technique
  - b) La faisabilité financière : le coût de la GED

### II. METTRE EN ŒUVRE LE PROJET DE GED

- 1. Cadrer opérationnellement le projet**
  - a) L'équipe projet / les ressources à mobiliser
  - b) La gouvernance projet
  - c) Le planning projet
  - d) Les indicateurs à mettre en place
- 2. Définir la cible fonctionnelle : les 12 choix stratégiques à faire**
- 3. Réaliser le cahier des charges fonctionnel**
- 4. Communiquer et conduire le changement**
  - a) Communiquer en amont de la mise en œuvre
  - b) Conduire le changement

**En synthèse**

### CONCLUSION

# **I. Décider de mettre en place une GED**

# I. Décider

## 1. Qu'est-ce qu'une GED ?

### a) Définition

La **gestion électronique des documents (GED)** est un procédé informatisé visant à organiser et gérer des informations et des documents électroniques au sein d'une organisation. Elle désigne également les logiciels permettant la gestion de ces contenus documentaires.

La GED peut proposer deux options :

- ✓ La numérisation des documents (processus technique visant à transformer l'image papier ou tout type de support traditionnel en image numérique)
- ✓ La dématérialisation des procédures (processus visant à traiter un ensemble de documents et de données sous forme entièrement électronique)

### b) Les différents types de GED

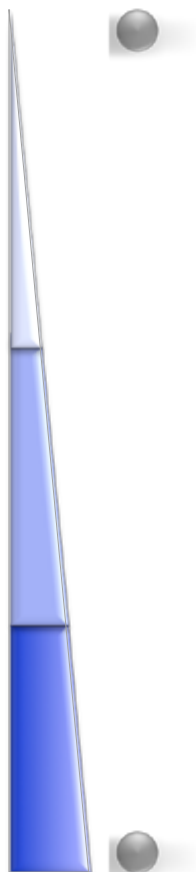
► **Les différents types de GED :**

- ✓ **GED internes** : la solution GED est une « brique » au sein de l'outil métier existant
- ✓ **GED externes** : la solution GED est indépendante
- ✓ **GED intégrées** : la solution GED est indépendante de l'outil métier mais les deux sont interfacés. Le connecteur (gestion de métadonnées concernées, synchronisation, souplesse) doit alors être bien conçu.

► **Les différentes fonctionnalités offertes par la GED**

#### Niveau de service

#### Fonctionnalités



##### Consultation des documents

Les documents rentrés dans la GED sont consultables par tous les utilisateurs de l'outil, en simultané et dans des conditions optimales de visualisation (zoom, contrastes accentués, etc.)

##### Import et export de documents

L'importation des documents existants dans le système permet d'inclure les documents produits pendant l'instruction (notification, décision CDAPH, etc.) et les documents reçus (courriers entrants), et l'exportation permet d'échanger directement avec les partenaires

##### Indexation des métadonnées, classement des dossiers

Chaque document est indexé automatiquement ou manuellement grâce à des métadonnées qui peuvent regrouper : le titre, le bénéficiaire, les données de validation, etc.

##### Archivage automatique

Les documents s'archivent automatiquement une fois le délai (décidé au préalable) dépassé, selon des règles définies en amont du projet avec les Archives départementales

##### Droits d'accès

Pour préserver la confidentialité des documents, des droits d'accès automatiques peuvent être distribués en fonction des types d'utilisateurs

##### Recherche en texte intégral

Lorsque l'indexation est automatique et couvre tout le contenu d'un document, il est possible d'effectuer des recherches en texte intégral. Ce type de recherche est similaire à ce que propose un moteur de recherche web

##### Flux de travaux (Workflow)

Le « workflow » définit le circuit de validation, les tâches automatiques ou manuelles sur un dossier ou un document à répartir entre les différents acteurs, les délais, les modes de validation, et à fournir à chacun des acteurs les informations nécessaires à l'exécution de sa tâche.



## I. Décider

## 2. Les bénéfices attendus et les limites de la GED

### a) Les bénéfices attendus

#### ► **Quels sont les bénéfices attendus pour les MDPH ?**

- ✓ Elle améliore la fiabilité des données et limite la perte de données
- ✓ Elle réduit les coûts grâce aux économies de papier
- ✓ Elle présente un potentiel d'accroissement de l'efficacité du processus de traitement
- ✓ Elle s'inscrit dans une démarche de développement durable en limitant la consommation de papier
- ✓ Elle améliore la confidentialité des données grâce à un meilleur contrôle de l'accès aux informations
- ✓ Elle permet de partager l'information en interne et de paralléliser des tâches (notamment en phase d'évaluation lorsqu'il y a plusieurs demandes dans un même dossier)
- ✓ Elle permet enfin un gain de place lié à la suppression des dossiers papiers

#### Témoignages de la MDPH du Calvados



“ La GED est un acquis. Personne au sein de la MDPH ne souhaite un retour au papier ! ”

#### ► **Quels sont les bénéfices attendus pour les usagers ?**

- ✓ Elle leur permet d'obtenir une réponse plus rapide quant à l'avancement de leur dossier
- ✓ Elle leur évite de fournir les mêmes informations aux partenaires, grâce à la mise en œuvre de futures interfaces d'échanges conformes aux recommandations de la CNIL

#### Témoignage de la MDPH du Calvados / Antenne de Bayeux



“ Le temps de numérisation est récupéré le jour où un usager appelle. Grâce à la GED on est capable de l'informer sur l'état d'avancement de son dossier en quelques clics. ”

#### ► **Quels sont les bénéfices attendus pour les partenaires ?**

- ✓ Dès lors que les MDPH et les partenaires disposent de GED interopérables, ils peuvent consulter les dossiers usagers dans le cadre de l'évaluation pluridisciplinaire, selon des habilitations clairement établies.

#### Témoignage de la CAF de Paris



“ Le transfert dématérialisé des dossiers sur les demandes d'AAH nous fera gagner du temps car nous ne serons plus obligés de ressaisir les dossiers ”

#### ► **Quels sont les bénéfices attendus pour le Conseil Général ?**

- ✓ Dans l'hypothèse d'une GED compatible entre le Conseil Général et la MDPH, elle permet au Conseil Général de récupérer les éléments dématérialisés du dossier pour le traitement de la PCH

#### Témoignage du Conseil Général de Paris



“ La MDPH de Paris a servi de pilote pour la mise en place de la GED. Depuis qu'elle est opérationnelle, la GED nous a permis d'éliminer les échanges papier avec la MDPH, et surtout nous sommes désormais convaincus de la nécessité de mettre en place la GED au Conseil Général. ”

# I. Décider

## 2. Les bénéfices attendus et les limites de la GED

### b) Les limites de la GED

La GED n'entraîne pas nécessairement de gain de temps en phase de démarrage et son impact sur les délais est variable selon les étapes de traitement de la demande.

Étape de traitement	Problématique des absences		Gain de temps	Idem	Perte de temps
	Avant GED	Après GED			
Réception des formulaires	Classement des formulaires et PJ	Classement des formulaires et PJ, puis numérisation			X
Distribution des plis aux agents instructeurs	Distribution manuelle et tenue d'un tableau de pilotage	Répartition automatique des plis dans les bannettes	X		
Enregistrement outil métier et envoi AR	Lecture du formulaire Enregistrement sur logiciel métier Rangement manuel d'une copie dans le dossier papier	Lecture du formulaire/ courrier Enregistrement sur logiciel métier Rangement automatique du dossier GED du bénéficiaire	X		
Demande de pièces complémentaires	Édition de courrier Relance de pièces via le suivi de dossiers sur logiciel métier. Rangement manuel d'une copie dans le dossier papier	Édition de courrier Relance de pièces via le suivi de dossiers sur logiciel métier. Rangement automatique du dossier GED du bénéficiaire	X		
Envoi pour évaluation	Dépôt des primo demandes dans l'armoire et renouvellement dans un autre dossier	Localisation du dossier sur logiciel métier – changement de possesseur	X		
Enregistrement de l'évaluation	Evaluation dans l'ordre d'arrivée et enregistrement	Consultation du tableau de requête des dossiers urgents – consultation plus longue		X	X
Préparation CDAPH	Classement des dossiers par ordre de passage	Tri automatique	X		
CDAPH	Recherche et ouverture des dossiers papiers en séance	Ouvertures des dossiers en séance à partir de la GED	X		
Préparation carte	Récupération de la photo dans le dossier et confection manuelle	Recherche de la photo dans la photothèque et confection manuelle		X	
Préparation et envoi notification	Envoi des exemplaires papier aux partenaires – inclusion de la notification dans le dossier	Export automatique des notifications et intégration automatique dans la GED	X		

**Points de vigilance :** lancer le projet en période de plus faible activité et anticiper les difficultés qui auront un impact négatif sur les délais au moment du passage à la GED (moment de la bascule) :

- ✓ Le temps d'adaptation à l'outil (prévoir un temps de formation) et aux nouvelles méthodes de travail
- ✓ Le travail plus lent sur les dossiers numérisés (10 dossiers analysés par ½ journée au lieu de 20 en papier)
- ✓ L'inaccessibilité de certains dossiers en cours de numérisation
- ✓ La difficulté à retrouver les dossiers urgents et prioritaires dans la GED
- ✓ Les problèmes techniques liées à la qualité de la numérisation

#### Témoignage de la MDPH de Paris

“ Au moment de la mise en place de la GED, nous avons pris 3 mois de retard sur le traitement des dossiers ”

# I. Décider

## 3. S'assurer de la faisabilité technique et financière en amont

### a) La faisabilité technique

Sur les questions de la faisabilité technique, il est proposé aux décideurs publics et aux directeurs de MDPH de se référer au Vadémécum élaboré par les directeurs de MDPH en 2009 qui aborde l'ensemble du périmètre technique de la mise en projet d'une GED et notamment :

- Les pré-requis
- La cadre légal et réglementaire (DUA, etc.) : la valeur juridique des documents traités par les MDPH en lien avec l'archivage / élimination des documents papiers
- Le périmètre de la GED : choix des pièces à numériser, numérisation du flux, numérisation du stock
- Les liens avec le système d'information existant : de l'interfaçage simple à l'intégration
- Le plan de mise en œuvre technique : définition du plan de classement, règles de nommage
- Les opérations de contrôle à réaliser pour veiller au bon déroulement de la numérisation

#### ► **Quels sont les principaux points à discuter avec le Conseil Général en amont ?**



- ✓ Le Conseil Général dispose-t-il déjà un outil GED ?
- ✓ Si ce n'est pas le cas, s'agit-il d'un besoin identifié par d'autres services reliés au Conseil Général (l'objectif étant ici d'étudier les pistes de mutualisation possibles) ?
- ✓ L'outil métier de la MDPH dispose-t-il d'une brique GED ?

### b) La faisabilité financière : le coût de la GED

Au delà des fonctionnalités souhaitées, différents facteurs influencent le coût de la GED

#### ► **Quels sont les principaux facteurs de coûts à anticiper ?**

##### Licences logicielles

Le logiciel peut être gratuit, facturé par l'éditeur ou soumis à un abonnement

##### Paramétrage et développement

Les MDPH devront, pour la plupart, se rapprocher de l'éditeur de leur SI métier afin que celui-ci développe / paramètre l'outil métier de sorte qu'il soit interopérable avec la solution GED

##### Maintenance et assistance

Les éditeurs de GED proposent des contrats de maintenance et d'assistance. Ces coûts peuvent être internalisés en fonction des compétences disponibles en interne

##### Matériel de l'infrastructure

Selon les pré requis de la solution GED, il peut être nécessaire d'investir dans de nouveaux serveurs, pour les sauvegardes notamment, et dans une adaptation des écrans. Si les serveurs et le parc sont gérés par le CG, cet impact doit être anticipé.

##### Coûts liés à la numérisation

Si la MDPH doit traiter une forte volumétrie de documents papier entrants et doit numériser un stock important, elle devra prévoir un double investissement : 1/ achat de matériel de numérisation de haute qualité ; 2/ achat de prestation d'un prestataire externe

##### Formation

Les utilisateurs et le responsable des systèmes d'information doivent être formés au nouveau système lors de sa mise en place mais également en continu en fonction des évolutions apportées à l'outil . La formation a un impact sur le coût direct facturé par l'éditeur et sur le temps de disponibilité des agents (environ 1 jour de formation)



En fonction des différents facteurs de coûts et des fonctionnalités souhaités, il est nécessaire de définir un budget prévisionnel précis et de le valider avec le Conseil Général

# I. Décider

## 3. S'assurer de la faisabilité technique et financière en amont

### b) La faisabilité financière : le coût de la GED (suite)

En fonction de ces facteurs et du budget à disposition de votre MDPH, trois scénarios de GED sont envisageables avec des coûts associés différents (ces scénarii ont été élaborés sur la base des données recueillies auprès des MDPH rencontrées et les estimations de coûts sont fournis à titre indicatifs) :

Scénario minimal (la GED archivage)	Scénario intermédiaire (la GED collaborative)	Scénario maximal (la GED pilotage)
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Disposer des documents fournis par les usagers sous forme électronique</li><li>➤ Limiter les coûts d'archivage</li></ul> <p><b>Coûts</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Utilisation de serveurs existants (gratuit)</li><li>✓ Matériel de numérisation basique</li><li>✓ Fonctionnalités de GED basiques</li><li>✓ Formation et prestation réduites</li><li>✓ Système d'archivage</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Disposer des documents fournis par les usagers sous forme électronique</li><li>➤ Limiter les coûts d'archivage</li><li>➤ Partager les documents entre les différents pôles (accueil – instruction – évaluation – CDA) et interconnexion avec le logiciel métier</li></ul> <p><b>Coûts</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Utilisation de serveurs existants (gratuit)</li><li>✓ Matériel de numérisation basique</li><li>✓ Fonctionnalités de GED intermédiaires</li><li>✓ Formation à l'évolution du logiciel</li><li>✓ Système d'archivage</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Disposer des documents fournis par les usagers sous forme électronique</li><li>➤ Limiter les coûts d'archivage</li><li>➤ Partager les documents entre les différents pôles (accueil – instruction – évaluation – CDA) et interconnexion avec le logiciel métier</li><li>➤ Automatiser la numérisation et éventuellement les échanges (flux de travaux)</li></ul> <p><b>Coûts</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Utilisation de nouveaux serveurs</li><li>✓ Matériel de numérisation de pointe</li><li>✓ Fonctionnalités de GED intermédiaires</li><li>✓ Formation aux nouvelles méthodes de travail</li><li>✓ Système d'archivage</li></ul>
<p><b>Total :</b> Moins de 10 000 € + coût de numérisation du stock</p>	<p><b>Total :</b> Entre 50 000 € et 100 000 € + coût de numérisation du stock</p>	<p><b>Total :</b> Plus de 100 000 € + coût de numérisation du stock</p>

➔ Estimation du coût de numérisation du stock par un prestataire externe élaborée sur la base des données recueillies auprès des MDPH rencontrées : environ 4€ par dossier (soit le formulaire + l'ensemble des pièces justificatives)



- ✓ Nécessité de savoir en amont quel est le budget disponible et vers quel type de GED vous souhaitez vous orienter
- ✓ Nécessité de discuter avec le Conseil Général pour savoir s'il est prêt à vous soutenir sur ce projet et sous quelle forme : financement, mise à disposition de ressources, hébergement de la solution informatique, etc.

## **II. Mettre en œuvre le projet de GED**

## II. Mettre en œuvre

### 1. Cadrer opérationnellement le projet

#### a) L'équipe projet / les ressources à mobiliser

##### ► Identifier le chef de projet et définir sa lettre de mission

Le chef de projet est le pilote opérationnel. Il doit être capable de faire le lien entre le domaine fonctionnel et le domaine technique et d'orienter les fonctionnalités de la solution GED en fonction des besoins du « métier ».



Dans les MDPH référentes, les chefs de projet possèdent les compétences suivantes :

- ✓ Connaissance fine des processus métier de la MDPH
- ✓ Connaissance de l'outil métier d'instruction des demandes
- ✓ Expérience de gestion de projet

La lettre de mission du chef de projet doit faire état de l'ensemble des orientations suivantes : le périmètre de la GED et les fonctionnalités attendues, l'objectif de mise en service, les ressources à sa disposition pour mener à bien le projet



Il est recommandé d'impliquer le chef de projet dès la phase amont pour préciser certains sujets (exemple : fonctionnalité, étude des scénarios de coût, etc.) et faciliter le démarrage du projet (« départ lancé »)

##### ► Constituer une équipe projet cohérente


Une collaboration étroite entre les équipes de la MDPH (accueil, métiers, ...) et du CG (SI) est un facteur clé de succès. L'équipe projet est généralement constituée d'un chef de projet métier et d'un coordinateur SI.

Les MDPH qui ont mené ce type de projet ont également mobilisé des agents de chaque pôle (accueil, instruction, évaluation, notification) lors de certaines phases du projet (définition de la cible fonctionnelle, expérimentation, participation à des groupes de travail, etc.)

#### b) La gouvernance du projet

La décision de mettre en place une GED doit être prise en COMEX.

Afin de piloter la mise en œuvre du projet et de prendre les décisions à un niveau opérationnel et stratégique, la mise en place de la gouvernance suivante est recommandée :

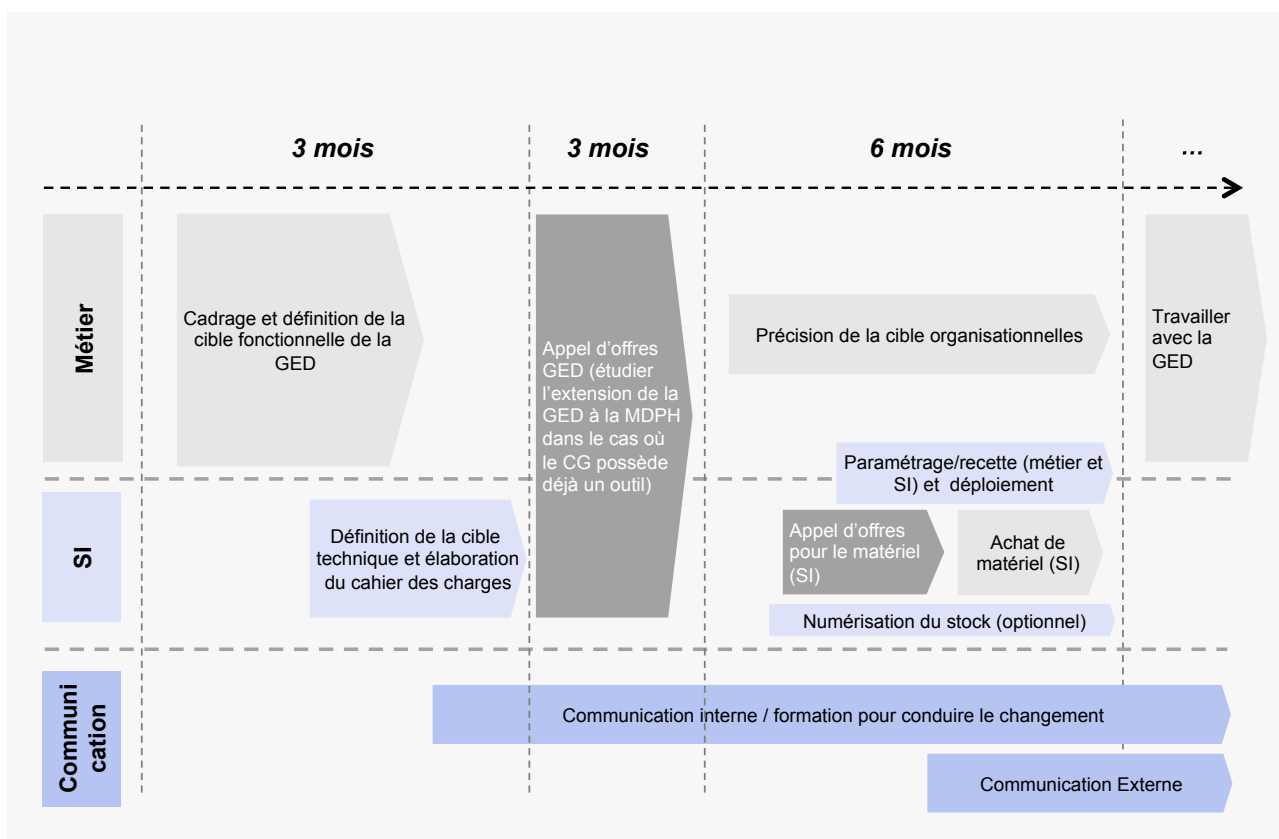
<b>Comité de pilotage</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Objectifs : Définir l'ambition et le cadre stratégique, rendre des arbitrages stratégiques</li><li>✓ Rythme : tous les mois</li><li>✓ Participants : chef de projet, coordinateur SI, directeur MDPH, DSI CG</li></ul>	 <p>En fonction de la taille de votre MDPH et de la collaboration avec le Conseil Général sur le projet de mise en œuvre de la GED, la comitologie projet suivante peut-être adaptée / simplifiée</p>
<b>Comité de projet</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Objectifs : piloter de façon opérationnelle l'avancement du projet, rendre des arbitrages opérationnels</li><li>✓ Rythme : tous les 15 jours</li><li>✓ Participants : chef de projet, coordinateur SI</li></ul>	
<b>Bilatérales chef de projet / directeur MDPH</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Objectifs : échanger sur l'avancement du projet, remonter des points d'alerte</li><li>✓ Rythme : hebdomadaire</li><li>✓ Participants : chef de projet, directeur MDPH</li></ul>	

## II. Mettre en œuvre

### 1. Cadrer opérationnellement le projet

#### c) Le planning projet

Pour les MDPH référentes, la mise en place du projet nécessite en moyenne **12 mois** selon le plan projet suivant :



#### Point de vigilance :

- ✓ Il est impératif de travailler en amont du projet avec les Archives départementales pour mettre en place le plan d'archivage des dossiers et adapter en conséquence le plan de mise en œuvre de la GED
- ✓ Il est nécessaire de ne pas définir un planning trop ambitieux

## II. Mettre en œuvre

### 1. Cadrer opérationnellement le projet

#### d) Les indicateurs à mettre en place

Outre les indicateurs classiques des projets informatiques (respect de la qualité, des délais, des coûts), il est intéressant de définir des indicateurs « métiers » à suivre pour mesurer la réussite du projet.

Ces indicateurs vous permettront de mesurer l'avant et l'après GED.

Exemples d'indicateurs qui pourraient être mesurés :

- ✓ Délai entre le dépôt du dossier et l'accusé de réception
- ✓ Temps de consultation d'un dossier numérisé vs dossier papier
- ✓ Durée d'un appel usager sur le suivi de son dossier.
- ✓ Temps de recherche d'un dossier dans la GED vs dans la classothèque
- ✓ Temps de préparation hebdomadaire de la CDAPH
- ✓ Délai entre le passage en CDAPH et la réception du dossier chez les partenaires selon le type de demande.
- ✓ Délai moyen de traitement de la demande
- ✓ ...

→ Ces indicateurs vous permettront de valoriser les résultats obtenus grâce à la GED.



## II. Mettre en œuvre

### 2. Définir la cible fonctionnelle : les 12 choix stratégiques à faire

#### 1) Définir le périmètre de la numérisation

Le passage à la GED n'implique pas la numérisation de l'ensemble des dossiers. Il est possible de choisir de numériser, au moins dans un premier temps, les dossiers qui ne sont pas traités en urgence (ex : *la MDPH de Paris a continué de traiter en papier les PPS et certains dossiers enfants qui suivaient déjà un circuit spécial*)

Par ailleurs, au moment de la bascule, il est important de décider de numériser ou pas les dossiers en cours de traitement.



**Recommandation :** Au moment de la mise en place de la GED, ne pas numériser les dossiers en cours de traitement pour :

- ✓ Eviter de démunir les équipes d'évaluation des dossiers en cours
- ✓ Eviter de perdre des documents

#### 2) Définir le mode de passage à la GED : progressif ou en « Big Bang »

Lors de la définition du calendrier, deux décisions stratégiques doivent être prises :

- ✓ Décider si le passage à la GED se fera de façon progressive (en segmentant les usagers, par secteur géographique, etc.) ou en « Big Bang » (passage du tout papier au tout numérique)
- ✓ Décider la date de lancement



**Recommandation :** Décider la date de lancement en choisissant une date où l'activité est stable



**Point de vigilance :** Le passage à la GED et l'abandon du papier est difficilement réversible

#### 3) Décider de numériser le stock ou non

Au moment du déploiement de la GED, la MDPH peut choisir de numériser ou non le stock :

- ✓ En cas de numérisation du stock, des règles peuvent être établies : les MDPH de Paris et du Nord numérisent le stock des dossiers de demandeurs de moins de 75 ans uniquement  
→ Les MDPH faisant ce choix font généralement appel à un prestataire externe
- ✓ En cas de non numérisation du stock à la mise en place de la GED, la MDPH peut numériser le stock au fil de l'eau en fonction des demandes de renouvellement  
→ Les MDPH faisant ce choix recrutent généralement des CDD pour exécuter cette tâche

Numériser les dossiers du stock avant de dématérialiser le flux quotidien présente l'avantage de permettre aux agents de disposer du fond de dossier, mais l'inconvénient d'avoir à traiter 2 dossiers en même temps (électronique et papier) pour un même usager. Le passage concomitant du stock et du flux en impose une plus grande vigilance sur la priorisation de la numérisation des dossiers en cours de traitement.



**Recommandation :** Numériser le stock

- ✓ La numérisation du stock permet aux agents de comparer rapidement les situations lors d'un renouvellement ou d'une seconde demande
- ✓ Il est souhaitable de numériser les dossiers des usagers de moins de 75 ans uniquement

## II. Mettre en œuvre

### 2. Définir la cible fonctionnelle : les 12 choix stratégiques à faire

#### 4) Choisir le moment où la numérisation intervient dans le processus

Le dossier peut être numérisé à plusieurs moments du processus cible avec un impact différent sur les modes de fonctionnement :

Le moment de la numérisation	Impact
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ (+) Risque de perte de documents maîtrisé / Travail collaboratif</li> <li>➤ (-) En cas de dossier incomplet, les documents manquant devront être numérisés dans un second temps pour être insérés dans le dossier GED existant</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ (+) Numérisation des dossiers complets uniquement</li> <li>➤ (-) Nécessité de stocker les dossiers incomplets en format papier</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ (+) Possibilité pour les agents d'instruire le dossier depuis la version papier / Travail collaboratif</li> <li>➤ (-) Numérisation par les agents instructeurs</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ (-) Pas de partage de documents entre les agents / pas de travail collaboratif</li> <li>➤ (-) Risque de perte de documents</li> </ul>



**Recommandation** : Dématérialiser dès le point d'entrée pour favoriser le travail collaboratif et limiter les risques de perte de documents ainsi que les doublons dans la dématérialisation

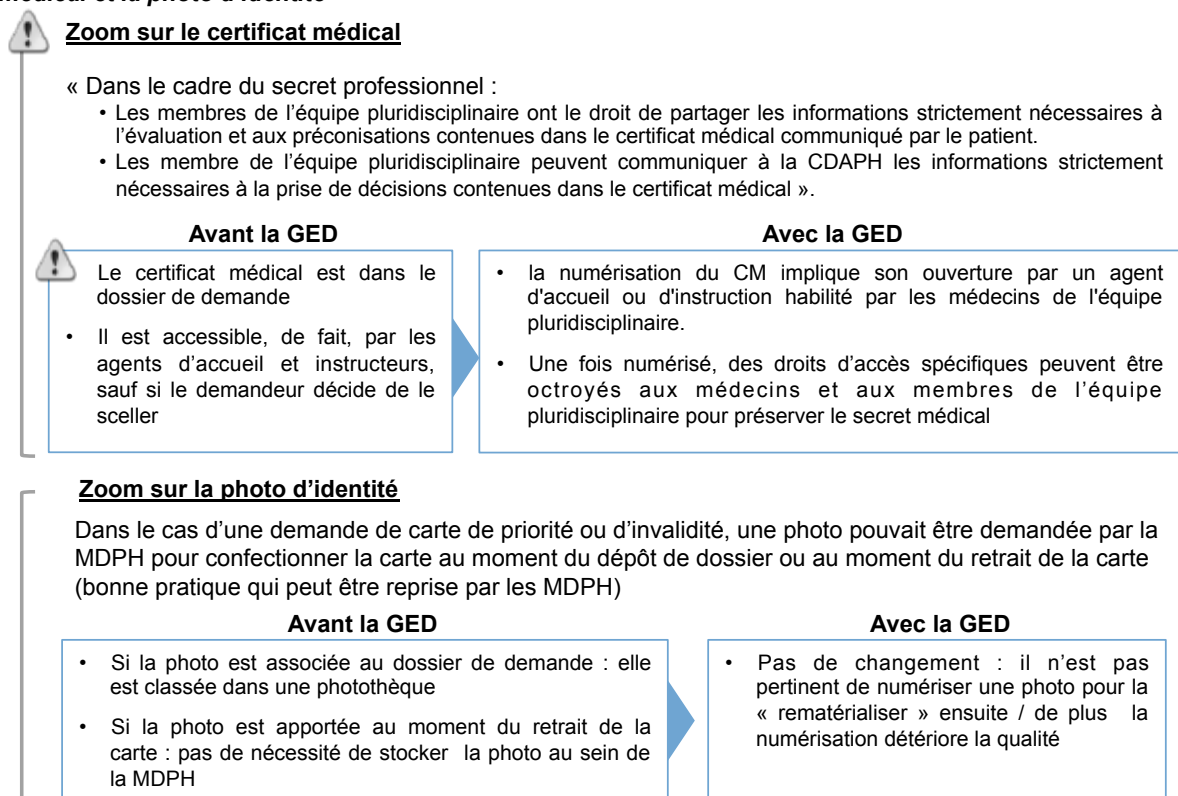
## II. Mettre en œuvre

### 2. Définir la cible fonctionnelle : les 12 choix stratégiques à faire

#### 5) Définir le plan de numérisation

Le plan de numérisation est une étape structurante dans le processus de mise en place de la GED. Les étapes sont les suivantes :

##### A. Décider des pièces à numériser avec un point de vigilance particulier sur 2 pièces : le certificat médical et la photo d'identité



##### B. Déterminer la façon de numériser les documents. 3 options :

- 1 La numérisation en bloc (numérisation de l'ensemble des pièces pour constituer un seul et même document numérisé)
- 2 La numérisation du formulaire d'une part et de l'ensemble des pièces justificatives en bloc
- 3 La numérisation séparée de l'ensemble des pièces, numérisation parfois appelée en épicerie (cela peut être réalisée automatiquement avec l'utilisation d'intercalaires comprenant des codes barres)

##### C. Déterminer le plan de classement

Une fois les pièces numérisées, un plan de classement devra être établi par l'équipe projet avec l'aide des agents, en déterminant une structuration (arborescence ou classification).

L'objectif est de constituer une table des matières du dossier électronique pour en faciliter l'utilisation et la transmission par les agents



##### Recommandations :

- ✓ Effectuer un plan de numérisation simple et l'expérimenter avant sa généralisation :
- ✓ Eviter d'alourdir le système en limitant la numérisation à 3 blocs : 1) formulaire, 2) données médicales, 3) Pièces justificatives
- ✓ Tester le plan à petite échelle pour s'assurer de la prise en main rapide des agents

## II. Mettre en œuvre

### 2. Définir la cible fonctionnelle : les 12 choix stratégiques à faire

#### 6) Choisir les agents en charge de la numérisation

En fonction du processus cible, **2 options** sont possibles :

		Implication	Avantages	Inconvénients
<b>Option 1</b> Mise en place d'une cellule dédiée	Adaptée aux volumes importants	<ul style="list-style-type: none"> <li>Affectation d'agents à des tâches répétitives</li> <li>Achat de matériel très performant pour numériser en masse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numérisation de masse</li> <li>Rapidité</li> <li>Efficacité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Motivation des agents</li> <li>Blocage en cas de problèmes techniques</li> </ul>
<b>Option 2</b> Tâche confiée à un pôle (accueil ou instruction)	Adaptée aux volumes faibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajout d'une tâche supplémentaire aux agents</li> <li>Acquisition d'un scanner par agent</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Possibilité de saisir à partir du formulaire papier</li> <li>Pas de réorganisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risque d'erreur car l'agent devra réaliser plusieurs tâches en même temps</li> <li>Plus lent (performance des machines)</li> </ul>

Dans l'hypothèse où l'option 1 est retenue : pour les MDPH qui ont d'ores et déjà une cellule « Archivage », les agents de cette cellule pourraient être réaffectés à la cellule numérisation, dès lors que leur profil le permet.

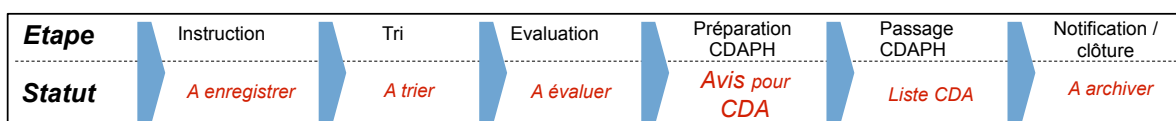


**Recommandation** : Anticiper le changement de métier de la fonction archive

#### 7) Formaliser les procédures de gestion / Gérer la transmission des dossiers entre les différents pôles

Le passage à la GED impacte les façons de travailler de l'ensemble des agents (accueil, instruction et évaluation). Des procédures de gestion pourraient être formalisées afin de cadrer le travail des agents et limiter les risques (oubli de dossier, mauvaises transmission etc.) : enchaînement des tâches, transmission des dossiers GED entre les agents et avec les partenaires, importation/exportation de documents, édition de documents et incorporation dans la GED.

La transmission de documents électroniques via la GED nécessite le respect des procédures de circulation de l'information définies en phase de cadrage. A chaque étape de l'instruction et de l'évaluation, un statut est défini. Par exemple, un dossier peut suivre le chemin suivant :



La succession de chacune de ces étapes nécessite de définir préalablement les règles de gestion qui recouvrent les questions suivantes : qui est habilité à réaliser la tâche ? qui a accès à telle ou telle pièce du dossier ? qui peut faire des requêtes ? Et pourquoi ?

Ces règles de gestion sont d'autant plus importantes en l'absence de « flux de travail » car les responsables seront contraints, à chaque étape, d'effectuer des **requêtes** et de constituer des listes pour répartir et prioriser le travail entre les agents

→ Par exemple, une requête va être effectuée par le responsable du pôle évaluation afin de répartir les dossiers selon la spécialisation des évaluateurs, qu'elle soit médicale ou géographique



**Recommandation** : Afin de se rendre compte de l'impact de la mise en place de la GED, il est souhaitable de simuler des situations de travail avec la GED en atelier de travail avec les agents

## II. Mettre en œuvre

### 2. Définir la cible fonctionnelle : les 12 choix stratégiques à faire

#### 8) Définir les habilitations pour les agents de la MDPH

En fonction des postes occupés et pour chaque type de document numérisé, la MDPH peut décider des habilitations à donner à chacun de ses agents pour qu'ils puissent ou non consulter les éléments du dossier

#### 9) Définir le plan d'archivage et de destruction des documents papier

Dès la phase de cadrage, il est nécessaire de définir avec les Archives départementales le plan d'archivage des dossiers de votre MDPH, ainsi que le moyen technique de versement numérique des dossiers, basé sur le Standard d'échange de données pour l'archivage (SEDA).

La destruction des dossiers papier comporte un risque en cas de mauvaises numérisation, et il est donc nécessaire de prévoir un espace de stockage suffisant en fonction des délais de traitement.



**Recommandation :** Travailler en amont avec les Archives départementales pour mettre en place le plan d'archivage des dossiers et adapter en conséquence le plan de mise en œuvre de la GED, incluant le versement numérique des dossiers entre les applications informatiques

#### 10) Vérifier l'interopérabilité avec les partenaires

Pour que l'utilité de la GED soit optimale pour la MDPH, il est nécessaire de ne pas avoir à « rematérialiser » les dossiers des usagers lors des envois aux partenaires. Il est donc utile de se doter d'une GED interopérable avec celle des partenaires et notamment celles du CG et de la CAF.



**Recommandation :** Etudier l'interopérabilité de la future GED avec celles des principaux partenaires

#### 11) Déterminer le lieu physique de stockage des documents

Deux options sont possibles :

- ✓ Serveurs internes à votre MDPH
- ✓ Serveurs du CG

#### 12) S'assurer du bon choix du matériel

Le choix du matériel et le mode de numérisation (noir et blanc ou niveaux de gris ou couleurs, résolution 200 ou 300 dpi) sont primordiaux à la réussite du projet et ont un impact sur la charge du serveur, l'espace de stockage, la rapidité d'accès aux documents. Le choix des équipements doit notamment dépendre de la qualité de l'image et de la vitesse de numérisation.



**Recommandation :** Faire l'acquisition de matériels performants

Le matériel utilisé pour numériser a un impact important sur le processus. S'il n'est pas suffisamment performant, il pourra générer des goulets d'étranglement et susciter un rejet de la part des agents

### 3. Réaliser le cahier des charges fonctionnel

La rédaction d'un cahier des charges est nécessaire si la MDPH souhaite passer un marché avec un prestataire différent de son éditeur métier, ou si le contrat passé avec l'éditeur ne permet pas d'ajouter un module sans effectuer de mise en concurrence.

La rédaction du cahier des charges doit permettre d'aborder les points suivants :

#### 1. Collaboration

- ✓ Modalité de consultation des documents (système d'habilitation, profils, groupes etc.)
- ✓ Modalité de connexion à la GED (simultanée avec le logiciel métier ou non)
- ✓ Conditions de sécurité de la GED
- ✓ Accès à plusieurs à un document (voir qui est en train de consulter le document)

#### 2. Numérisation / Archivage

- ✓ Format de numérisation
- ✓ Prise en charge de flux nativement électronique de formats différents (importation de documents)
- ✓ Intégration automatique de documents
- ✓ Plan de classement sous forme d'arborescence
- ✓ Nombre de niveaux de dossier
- ✓ Exports de masse de documents, à partir de critères, ou d'évènements (règles), par exemple pour archivage, à partir d'une échéance de date atteinte, durée d'utilité administrative (DUA).
- ✓ Modalité d'interfaçage avec la solution métier
- ✓ Format des objets à stocker (éventuellement des vidéos ou des images)
- ✓ De manière automatisée, sur la base de règle(s), modifier le statut d'un dossier (par exemple, sur la base d'une échéance atteinte calculée à partir d'une date (D + 2 ans), le dossier "actif" devient "archivable", et après traitement "archivé » )
- ✓ Cryptage de certains documents

#### 3. Pilotage

- ✓ Modalité d'indexation des documents (correspondance avec l'outil métier, données sur lesquelles la GED est indexée)
- ✓ Système d'enchaînement des tâches : automatique (workflow) ou manuel
- ✓ Affichage différencié de document dont le DUA est dépassée, ou bien dont le renouvellement arrive à échéance
- ✓ Dans le plan de classement, affichage des documents par critères
- ✓ Fonctionnalités de reporting : produire et créer des rapports facilement personnalisables
- ✓ Formation des agents au début de la prestation ou en continu
- ✓ Contrôle des données

#### 4. Recherche de documents

- ✓ Modalité de recherche des documents : métadonnées ou sur l'ensemble du texte (« full text »)
- ✓ Modalité d'accès aux documents en fonction des habilitations

#### 5. Contraintes techniques

- ✓ Limites du nombre d'utilisateurs
- ✓ Volume maximal de documents
- ✓ Modalités techniques d'interfaçage avec le logiciel métier, avec demande de description détaillée des fonctionnalités développées
- ✓ Type de matériel nécessaire à la mise en place de la solution

## II. Mettre en œuvre

### 4. Communiquer et conduire le changement

#### a) Communiquer en amont de la mise en œuvre

Communiquer tout au long de la conduite du projet pour :

- ✓ Convaincre les agents
- ✓ Obtenir le soutien des financeurs
- ✓ Mobiliser les partenaires
- ✓ Avertir les usagers

---

► **Communiquer auprès des agents de la MDPH :**

- ✓ Communiquer sur les bénéfices de la GED : travail plus collaboratif, amélioration de l'information à l'utilisateur
- ✓ Rassurer sur les problématiques médicales au travail, par exemple en mettant à disposition du matériel spécifique, recommandé par la médecine du travail
- ✓ Rassurer sur les risques d'allongement temporaire des délais au moment de la mise en place

---

► **Communiquer auprès de la COMEX :**

- ✓ Communiquer sur les bénéfices à long terme de la GED en terme de réduction des coûts et d'amélioration de la qualité du traitement des demandes
- ✓ Communiquer sur l'impact temporaire sur les délais

---

► **Communiquer auprès de la CDAPH :**

- ✓ Préparer les membres de la CDAPH aux évolutions des modalités de travail engendrées par la GED :
  - Passage au 0 papier éventuel en commission
  - Liste dématérialisée
- ✓ Communiquer sur l'impact temporaire sur les délais

---

► **Communiquer auprès des partenaires :**

- ✓ Préparer les partenaires aux évolutions des modalités de travail engendrées par la GED :
  - Suppression des échanges papier
  - Dématérialisation des échanges, avec la mise en œuvre de futures interfaces automatiques
- ✓ Communiquer sur l'impact temporaire sur les délais

---

► **Communiquer auprès des usagers :**

- ✓ Avertir les usagers du traitement électronique de leur dossier, en respectant les recommandations de la CNIL sur les données personnelles (droit d'accès, de rectification, d'opposition, ...)

## II. Mettre en œuvre

### 4. Communiquer et conduire le changement

#### b) Conduire le changement

Conduire le changement pour :

- ✓ Mobiliser les agents
- ✓ Les former et les accompagner
- ✓ Veiller au bon déroulement des opérations

---

► **Co-construire :**

- ✓ Mettre en place un groupe de travail en amont du projet pour co-construire le projet (définition du plan de numérisation, du plan de classement, redéfinition des processus, etc.) / Important d'avoir un agent de chaque pôle
- ✓ S'engager à répondre aux interrogations des agents sur les nouvelles méthodes de travail

---

► **Former :**

- ✓ Former les agents à l'outil en présenciel avec supports papiers pour qu'ils puissent s'y référer par la suite
  - ✓ Formation outil (penser à le mettre dans l'appel d'offre)
  - ✓ Formation métier
- ✓ Désigner plusieurs « référents GED » pour former et accompagner les agents

---

► **Accompagner :**

- ✓ Mettre en place une « hot line » au lancement de la GED pour répondre aux interrogations des agents
- ✓ Accompagner les agents dans les différentes étapes des travaux avec la GED et notamment :
  - Les médecins peu habitués à utiliser l'informatique
  - Les agents anciennement en charge de l'archivage et dont le métier a disparu

---

► **Evaluer :**

- ✓ S'inscrire dans une démarche qualité et mettre en place des indicateurs permettant de mesurer l'impact positif de la GED sur les processus internes, sur le travail des agents et sur la collaboration avec les partenaires

---

► **Valoriser :**

- ✓ Valoriser les bénéfices de la mise en place de la GED : travail facilité / moins contraignant, fluidité des informations, etc.
- ✓ S'appuyer sur des expériences réussies dans d'autres MDPH



Afin de mieux comprendre **le fonctionnement de la GED ainsi que ses implications** pour vos services, vous pouvez **prendre contact avec les MDPH qui l'ont déjà mis en place** pour qu'elles puissent vous en faire une démonstration et vous expliquer comment ce projet a été mené et quels résultats elles ont obtenu.



## II. Mettre en œuvre

### En synthèse

La démarche de mise en œuvre d'une GED doit amener les MDPH à **prendre du recul sur leurs processus et à profiter de cette transformation pour créer de la valeur** à certaines étapes de la chaîne :

#### Repenser le parcours de la demande et son traitement

- ✓ Renforcer les vérifications amont sur la complétude du dossier afin de disposer d'une base numérique utilisable et fiable
- ✓ Fluidifier le circuit de transfert des demandes usagers entre les instructeurs et les évaluateurs
- ✓ Rationaliser les échanges avec les partenaires pour éviter les aller-retour
- ✓ Repenser l'évaluation grâce au travail collaboratif rendu possible par la GED

#### Améliorer la qualité de service

- ✓ Profiter de la mise en place de la GED pour lancer des actions d'amélioration de la qualité de service

#### Renforcer le pilotage de l'activité

- ✓ Mieux piloter l'activité des agents (temps par dossier, nombre de dossiers traités etc.) en utilisant les logiciels métier et GED

## Conclusion

### Vers une dématérialisation de bout-en-bout

L'amélioration des processus au sein des MDPH et de la relation avec les usagers reposent en partie sur la mise en place d'une dématérialisation de bout en bout. La GED constituerait ainsi un pré-requis à cette dématérialisation qui pourrait s'envisager selon les trois étapes suivantes :

1. La GED est un prérequis à l'archivage et au partage des dossiers papiers ou numériques (PDF modifiables), qui ne disparaîtront pas même si la demande est dématérialisée
2. La téléprocédure simplifierait la démarche de l'utilisateur en lui permettant d'envoyer son formulaire en ligne. Elle éviterait par ailleurs aux agents instructeurs les ressaisies d'informations et leur offrirait la possibilité de se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée pour les usagers : contrôle de complétude, conseil aux usagers, etc.
3. La dématérialisation de la relation avec les partenaires permettrait d'arriver à une véritable dématérialisation de la demande de bout-en-bout. Elle éviterait la « rematérialisation » de certains documents et permettrait un échange plus fluide des données et informations entre partenaires

