

ÉPREUVE N° 14



CONCOURS INTERNE D'INGÉNIEUR EN CHEF TERRITORIAL

SESSION 2013

Analyse d'un document

Option : Systèmes d'information et de communication

EPREUVE N° 14

Durée : 4 h
Coefficient : 4

SUJET :

La Maison Départementale des Personnes Handicapées, créée en 2006, est un Groupement d'intérêt public dont le Conseil Général assure la tutelle administrative et financière.

A ce titre, la MDPH a plusieurs missions :

- L'accueil, l'information, l'accompagnement et le conseil des personnes handicapées et de leur famille,
- L'aide à l'élaboration du projet de vie et à la mise en œuvre des décisions prises par la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées,
- L'évaluation de l'incapacité de la personne,
- L'évaluation du besoin de compensation de la personne handicapée, et de la prestation de compensation du handicap.

La situation de la MDPH est aujourd'hui extrêmement complexe :

- Des délais de traitement des dossiers trop longs,
- Un standard téléphonique saturé (plus de 3000 appels par semaine),
- Des classothèques saturées, des cartons de documents stockés dans les couloirs,
- Des personnels fortement sollicités, parfois au bord de la rupture,
- Des relations avec les partenaires et les associations qui se détériorent.

Face à cette situation, le Président du Conseil Général, décide d'inscrire la modernisation du fonctionnement de la MDPH comme une priorité absolue. Le directeur général fixe un premier palier qui concerne la numérisation des classothèques.

Question 1

Dans une première partie, vous réaliserez une analyse critique sur l'apport des technologies numériques au service de l'amélioration des relations entre l'administration et ses usagers à partir du dossier proposé en annexe.

Question 2

Dans une seconde partie, vous proposerez un plan d'action qui contribuera à l'amélioration du fonctionnement de la MDPH. Au-delà du premier chantier technique de numérisation des classothesques, vos réflexions stratégiques permettront d'inscrire le département dans une véritable démarche pour une « administration sans couture ». Vos propositions concerneront les chantiers à mener, leurs périmètres et planifications, les impacts juridiques, organisationnels et financiers. Compte tenu de l'enjeu, un point d'attention particulier sera porté aux risques liés à la mise en œuvre.

Barème de notation :

- **Compte rendu critique de l'analyse :** 8 points
- **Orientations prospectives :** 10 points
- **Lisibilité et cohérence du document :** 2 points

DOCUMENTS JOINTS

Document n° 1	Note de contexte	Page 4
Document n° 2	Comment utiliser les technologies numériques pour poursuivre l'amélioration des relations entre l'administration et ses usagers (Centre d'analyse stratégique)	Page 6
Document n° 3	Les centres de contact en 9 questions (Journal du Net)	Page 18
Document n° 4	Dématérialisation et archivage électronique : les tendances (Archimag décembre 2012)	Page 20
Document n° 5	Présentation de l'espace d'administration électronique du Tarn	Page 22
Document n° 6	Page d'accueil du portail de la MDPH du Nord	Page 24
Document n° 7	Réaliser un plan de reprise d'activité : 10 conseils d'expert (Journal du Net)	Page 25
Document n° 8	Le conseil général de l'Aube équipe ses travailleurs sociaux de tablettes tactiles (Décideurs publics)	Page 30
Document n° 9	Un cadre pour gérer la sécurité des systèmes d'informations (RGS extrait)	Page 31
Document n° 10	Accès aux informations de santé à caractère personnel	Page 36
Document n° 11	Qu'est-ce qu'une MDPH ?	Page 39

NOTA :

- 2 points seront retirés au total de la note sur 20 si la copie contient plus de 10 fautes d'orthographe ou de syntaxe.
- **Les candidats ne doivent porter aucun signe distinctif sur les copies** : pas de signature (signature à apposer uniquement dans le coin gommé de la copie à rabattre) ou nom, grade, même fictifs. Seuls la date du concours et le destinataire, (celui-ci est clairement identifié dans l'énoncé du sujet) sont à porter sur la copie.
- Les épreuves sont d'une durée limitée. Aucun brouillon ne sera accepté, la gestion du temps faisant partie intégrante des épreuves.
- Lorsque les renvois et annotations en bas d'une page ou à la fin d'un document ne sont pas joints au sujet, c'est qu'ils ne sont pas indispensables.

1 Contexte et objectifs

DOCUMENT n° 1

1.1 Présentation de la MDPH

Depuis le 1er janvier 2006, la Maison Départementale des Personnes Handicapées, ci-après dénommée MDPH, assure les missions auparavant confiées à la Commission Départementale de l'Education Spéciale (CDES) et à la Commission Technique d'Orientation et de Reclassement Professionnel (COTOREP).

C'est un établissement (Groupement d'Intérêt Public) dont le Conseil général assure la tutelle administrative et financière et qui associe en complément, l'Etat, les organismes locaux d'assurance maladie et d'allocations familiales ainsi que les associations représentant les personnes handicapées.

A ce titre, la MDPH a plusieurs missions :

- l'accueil, l'information, l'accompagnement et le conseil des personnes handicapées et de leur famille,
- l'aide à l'élaboration du projet de vie et à la mise en œuvre des décisions prises par la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH),
- l'évaluation de l'incapacité de la personne sur la base de référentiels,
- l'évaluation du besoin de compensation de la personne handicapée, et de la prestation de compensation du handicap, quelle qu'en soit la forme :

- financement d'aide humaine et de matériel,
- demande d'accueil en structure spécialisée,
- allocations,
- cartes.

1.2 Contexte

La numérisation du fonds documentaire s'inscrit dans le cadre de la démarche « *Département 3000* » qui résulte de la conviction suivante : l'avenir passe par les technologies de dématérialisation du papier. Dans cette perspective, le Conseil Général et la MDPH avec l'appui de la Direction des Systèmes d'Information du Département ont lancé une expérimentation qui sera mise en œuvre lors du premier semestre 2013.

Face aux volumes croissants de documents et d'archives traités dans le cadre de ses activités, la MDPH s'est rapidement portée volontaire pour mettre en œuvre la solution de gestion électronique de documents GEDINFO éditée par la société CIRE afin d'effectuer la gestion électronique de ses dossiers.

La solution GEDINFO, nativement interfacée avec SADOI (progiciel d'instruction des demandes de prestations compensatoires du handicap de la MDPH), a été choisie et va être déployée d'ici la fin de l'année. Une étude conduite au printemps a permis de définir l'organisation cible :

- Numérisation centralisée du courrier par un pôle accueil renforcé,
- Circulation électronique des dossiers et documents au sein de la MDPH,
- Fonctionnement des Commissions des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH) et des réunions des équipes pluridisciplinaires d'évaluation (EPE) sous forme dématérialisée,
- Destruction et recyclage du papier six mois après sa numérisation,
- Adaptation des postes de travail : 2 écrans pour chacun et ordinateurs portables pour les évaluateurs et l'encadrement.

Les objectifs généraux visés par cette mise en œuvre sont :

- Améliorer l'instruction et la traçabilité des dossiers pour les Usagers,
- Renforcer l'efficacité et la qualité de production de l'établissement,
- Garantir à l'agent un temps de réponse et d'accès aux données numérisées immédiat,
- Garantir la confidentialité des données, notamment médicales,
- Garantir une intégration de la numérisation des dossiers dans le système d'information actuel et futur de la MDPHE,
- Résoudre les problèmes liés au stockage (place, résistance dalle),
- Garantir le respect des normes et de la législation en vigueur en matière de numérisation et d'archivage.

En parallèle, dans le cadre de ce marché, le titulaire spécialisé dans la numérisation, se verra confier la conservation temporaire puis la destruction des dossiers de ses classothesques ne faisant pas l'objet d'un versement aux Archives Départementales.

Ces dispositifs doivent être mis en service pour un démarrage en production courant 2013. La numérisation devrait prendre effet début avril 2013, à titre indicatif.

1.3 Objectifs du projet de numérisation

L'objectif du projet est de numériser le fond documentaire papier correspondant aux dossiers des usagers pour alimenter le logiciel de Gestion Electronique de documents (GED) GEDINFO.

Pour cela, les prestations attendues par la MDPH sont les suivantes :

- Collecte des dossiers et documents papier à numériser,
- Préparation et tri des dossiers,
- Numérisation et indexation des dossiers,
- Livraison des fichiers numérisés sur support WORM (CD-ROM ou DVD-ROM),
- Conservation des dossiers papier traités pendant une durée de 6 mois avant application de la procédure d'élimination des documents papier (destruction sur validation des archives départementales) à l'issue de ce délai. La destruction des documents se fera 6 mois après la numérisation. Par exemple :
 - · Un lot « REF1 » de document est enlevé à la date 1
 - · Le lot « REF1 » est entièrement numérisé à la date 2
 - · Le lot « REF1 » est entièrement détruit (après sollicitation et validation des AD) à la date 2 + 6 mois.

2.4 Volumétrie et format

Les formats des documents à numériser sont hétérogènes, cela va de la photocopie de RIB au triptyque (3xA4).

Le volume total moyen estimé de dossiers à numériser dans le cadre du marché est compris entre 10000 et 120 000 dossiers dont :

- entre 15 000 et 20 000 dossiers Jeunes,
- entre 85 000 et 100 000 dossiers Adultes.

Le volume moyen occupé par un dossier est estimé à 1 cm pour un dossier adulte et à 1,5 cm pour un dossier jeune.



PREMIER MINISTRE

DOCUMENT n° 2

Centre
d'analyse
stratégique

Janvier 2013
n° 317

LA NOTE
D'ANALYSE

Questions sociales

Comment utiliser les technologies numériques pour poursuivre l'amélioration des relations entre l'administration et ses usagers ?

L'usage des technologies numériques dans les administrations publiques s'est accru ces dernières années. La popularité de ces outils découle à la fois des possibilités qu'ils offrent pour transformer les relations entre les particuliers et les services publics et de leur capacité à accroître l'efficacité administrative. Cette note, s'appuyant sur des

expériences et innovations à l'étranger, s'intéresse aux avancées récentes et à l'avenir de l'administration électronique en France. Dans les institutions en charge des politiques sociales, comment mieux utiliser ces outils pour mettre en œuvre des relations avec les usagers plus simples, plus accessibles et plus sécurisées ? ■

PROPOSITIONS

- 1 Limiter les demandes de documents aux usagers des services publics, notamment par le développement du Répertoire national commun de la protection sociale (RNCPS).
- 2 Poursuivre l'ouverture des modes de contact adaptés à différents publics et développer l'utilisation d'outils plus novateurs : sms, chat, applications smartphones et visioconférences.
- 3 Poursuivre le développement d'un portail des services publics, permettant à la fois de s'informer de façon générale et d'accéder à un dossier individuel, partagé entre les usagers et les différentes administrations. Ce portail, qui serait le point d'entrée unique dans l'administration pour les usagers, devrait être amplement promu pour qu'il soit largement utilisé.
- 4 Développer les échanges à l'aide des outils du web 2.0 :
 - entre les agents publics, pour qu'ils communiquent sur les innovations améliorant le service rendu ;
 - entre les usagers et l'administration, pour que les usagers fassent part de leurs commentaires et de leurs idées, auxquels les agents pourront répondre.

Les usagers sont aujourd'hui plus exigeants vis-à-vis de l'administration. Ils souhaitent notamment qu'elle propose les services de plus en plus interactifs, disponibles et personnalisables qu'ils trouvent dans le secteur marchand.

- Pour répondre à cette attente, l'administration utilise les technologies numériques. Ces instruments (internet, mobile, réseaux sociaux, outils collaboratifs, logiciels de traitements de données, etc.) doivent permettre d'améliorer la qualité du service rendu et l'efficacité de l'action publique.

Cette note vise à identifier les principales avancées de l'administration électronique qui permettent d'accroître la qualité des services. Où en est-on en France de l'utilisation de ces technologies ? Quelles utilisations sont les plus prometteuses ? Quelles conditions doivent être réunies pour que l'administration électronique tienne ses promesses ? Quels sont les freins potentiels à leur mise en œuvre ?

Trois axes de réflexion guident nos propositions : l'amélioration de la simplicité d'usage, l'accessibilité de l'information au plus grand nombre et la sécurité des échanges.

OBJECTIFS ET BILAN DES RÉFORMES FRANÇAISES

Dans le processus de modernisation de l'administration publique française, les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont utilisées depuis de nombreuses années pour améliorer les relations des usagers et de l'administration.

Un exemple emblématique est la modernisation du service public des impôts. La possibilité de télétransmettre une déclaration d'impôt pré-remplie a ainsi permis de rationaliser ce service (éviter les erreurs, traitement plus rapide, etc.) et d'améliorer la satisfaction des usagers.

En effet, ces technologies permettent d'abord de proposer des services de meilleure qualité. Celle-ci peut être définie comme la capacité d'un produit, d'un processus ou d'un projet à satisfaire les besoins explicites, implicites ou latents des usagers de la prestation. Avec les TIC, la rapidité de traitement de certaines demandes peut, par exemple, augmenter. Les demandes susceptibles d'être complètement dématérialisées et des dossiers complexes auxquels on accordera davantage d'attention sont ainsi plus aisément identifiés. Les TIC facilitent enfin l'égalité d'accès aux informations et services sur tout le territoire, et à toute heure du jour, limitent les déplacements et l'attente aux guichets, ou permettent de verser les prestations avec plus de précision.

Les TIC ont aussi été mises en œuvre pour limiter la dépense publique. Publier des informations en ligne sur les services et prestations doit par exemple permettre de réduire les dépenses d'impression ou les coûts engendrés par les services téléphoniques. Avec la télétransmission de formulaires pré-remplis, les coûts de saisie et de vérification des informations diminuent. Le perfectionnement des systèmes d'exploitation internes permet aussi de mieux gérer l'ouverture des droits, les paiements, de limiter les erreurs et les fraudes ou encore de traiter plus rapidement les dossiers.

Ces économies potentielles se révèlent toutefois difficiles à évaluer. Les réformes sont souvent longues à mettre en œuvre et peuvent avoir un coût initial important. Par ailleurs, les services électroniques viennent souvent compléter les services existants, plutôt que s'y substituer : ainsi la prise de contact virtuelle ne supprime-t-elle pas complètement la nécessité d'un accueil au guichet. Les réformes doivent donc être pensées sur le long terme, comme un investissement. À l'étranger, des estimations d'économies réalisées par des projets ambitieux, comme Service Canada (encadré 2), sont toutefois intéressantes. Pour l'année 2006-2007, on estime ainsi que ce guichet unique a permis d'économiser 424 millions de dollars cana-

diens (environ 335 millions d'euros)⁽¹⁾. Des institutions comme l'OCDE et l'Union européenne⁽²⁾ cherchent par ailleurs à développer des *benchmarks* regroupant plusieurs indicateurs pour évaluer la performance de ces outils⁽³⁾.

La France fait bonne figure dans ces comparaisons en ce qui concerne l'état d'avancement de l'e-gouvernement (figure 1). Dans son classement récent, l'ONU prend en compte le niveau d'intégration des différents services proposés par toutes les administrations. Ces services (information, démarches, évaluation, etc.) doivent être proposés sur un seul site web ou sur un nombre limité de sites thématiques.

Figure 1

Pays chefs de file en matière d'e-gouvernement

Rang	Pays	Index développement e-gouvernement
1	République de Corée	0,9283
2	Pays-Bas	0,9125
3	Royaume-Uni	0,8960
4	Danemark	0,8889
5	États-Unis	0,8687
6	France	0,8635
7	Suède	0,8599
8	Norvège	0,8593
9	Finlande	0,8505
10	Singapour	0,8474
11	Canada	0,8430
12	Australie	0,8390
13	Nouvelle-Zélande	0,8381
14	Liechtenstein	0,8264
15	Suisse	0,8134
16	Israël	0,8100
17	Allemagne	0,8079
18	Japon	0,8019
19	Luxembourg	0,8014
20	Estonie	0,7987

Source : Nations unies (2012), *United Nations eGovernment Survey 2012, EGovernment for the People*, New York, p. 11.

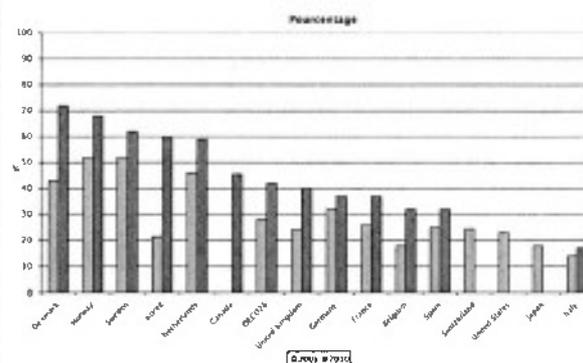
Du côté de l'Union européenne, la performance des administrations électroniques est mesurée à l'aune du degré de sophistication des services proposés aux usagers, de leur proactivité et de leur capacité à traiter une démarche dématérialisée de bout en bout. On considère aussi les délais de réponse aux demandes ou encore la longueur de certaines contraintes d'authentification.

En plus de ces critères, l'OCDE insiste particulièrement sur le taux d'utilisation des services publics en ligne par les particuliers. La France se retrouve là en dessous de la

moyenne des pays de l'OCDE (figure 2). À titre d'exemple, en 2011, plus de 50 % de la population n'avait jamais entendu parler du site "service-public.fr", pourtant lancé en 2000 et point d'accès central pour s'informer ou effectuer les démarches administratives, et seulement un adulte sur cinq déclarait s'en être déjà servi⁽⁴⁾.

Figure 2

Pourcentage des citoyens utilisant l'internet dans leurs contacts avec les autorités publiques



Source : OCDE (2011), *Panorama des administrations publiques 2011*, Paris.

Comparant ces deux graphiques, on note donc que la France est plutôt avancée en matière de développement de services, mais en retard en matière d'usage.

POUR SUIVRE L'AMÉLIORATION DE LA RELATION ENTRE L'ADMINISTRATION ET SES USAGERS

Ainsi, l'utilisation des TIC a pour enjeu de *faire mieux avec moins* : les exemples sont nombreux et nous viserons ici l'optimisation des relations entre les *particuliers*⁽⁵⁾ et les administrations, notamment dans le champ des *politiques sociales*.

Travailler sur l'harmonisation des données

■ **Principes et utilité de l'intégration des données**
Pour mieux informer les usagers et leur délivrer des services, une solution privilégiée est de développer des systèmes d'intégration des données administratives. Il s'agit de rendre interopérables les données dont les administrations disposent sur les usagers de façon à avoir une vision globale de l'individu. Le principe est qu'un particulier doit être reconnu dès qu'il entre en contact avec l'administration. Les codes d'identification et les dossiers différents doivent être limités au maximum.

[1] OCDE (2009), *Rethinking E-government Services: User-Centred Approaches*, Paris, p. 31.

[2] European Commission (2012), *eGovernment Benchmark Framework 2012-2015. High Level Advisory Paper*.

[3] <http://www.oecd.org/governance/ocedobservatoirepublicsectorinnovation.htm>.

[4] OCDE (2012), *Examens de l'OCDE sur la gouvernance publique. France. Une perspective internationale sur la révision générale des politiques publiques*, Paris, p. 136.

[5] Il existe plusieurs types d'usagers des services publics : les particuliers, les entreprises, les associations et les collectivités territoriales.

Des plates-formes d'échange d'informations peuvent être créées à cette fin, mais l'on peut aussi opter pour un stockage centralisé des données. Le droit français protège certes la confidentialité des données personnelles et conditionne étroitement les possibilités d'interconnexion des fichiers. Mais, sous réserve d'un certain nombre de précautions (voir partie III, "Veiller à la sécurité des échanges"), des améliorations dans les échanges de données sont encore possibles. Cette question de l'équilibre entre l'échange d'informations entre administrations et la protection des individus a d'ailleurs déjà été abordée dans une précédente note du Centre d'analyse stratégique^[6].

Les échanges d'informations entre administrations peuvent permettre aux agents de ne pas demander deux fois la même information aux usagers (encadré 1). Au-delà même de ces doublons, certains justificatifs sont produits par une administration, qui pourrait, pour plus de facilité, la transmettre aux autres services qui en ont besoin. C'est déjà le cas de la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF), qui sollicite les déclarations de revenus auprès de la Direction générale des finances publiques (DgFip). D'autres transferts seraient possibles, comme les extraits d'actes de naissance (projet Comedec) aux administrations utilisatrices ou de cartes de séjour des préfetures aux CAF.

Encadré 1

limiter les demandes et les justificatifs en croisant les informations

L'article 16A de la loi du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations a été modifié en 2011 pour autoriser les échanges entre autorités administratives nécessaires pour traiter les demandes des usagers. Cet article précise également qu'un usager présentant une demande ou faisant une déclaration dans le cadre des procédures décrites ne peut être tenu de fournir des informations ou données qu'il a déjà produites auprès de la même autorité ou d'une autre autorité administrative participant au même système d'échanges de données^[7]. Les décrets d'application de cette loi n'ont cependant pas encore été publiés. En effet, se pose le problème de la vérification des justificatifs, certains éléments n'étant contrôlables que sur un original, et la vérification par une autre administration nécessitant un accord [voir ci-contre, la question du guichet unique].

Les échanges d'informations offrent également la possibilité de pré-remplir les formulaires d'ouverture de droits, facilitant les démarches pour les usagers et le

travail des agents. Pour dématérialiser complètement certaines demandes, des solutions qui permettent aux usagers ou aux administrations de signer électroniquement des documents existent aussi. On constate cependant qu'en croisant les données, et pour la majorité des cas, il est possible de se passer de ces signatures.

Ces échanges libèrent par ailleurs du temps pour les agents, ou rendent possible une réaffectation des tâches au profit de conseils plus spécialisés pour les publics en difficulté.

L'agrégation des données permet aussi d'avoir une vision plus globale des usagers, et donc de mieux les informer sur leurs droits et les démarches à faire. L'agent doit avoir accès à un dossier usager où sont stockées certaines informations. L'agent peut aussi avoir la possibilité de demander une recherche de droits potentiels à un logiciel associé. Des croisements de données se font alors en temps réel, ce que permet par exemple le RNCPS (voir annexe web). Selon cette même logique, le RNCPS permet d'éviter les erreurs, qu'elles bénéficient à l'usager ou lui soient préjudiciables^[8].

Le RNCPS peut donc être à la fois un outil de paiement à bon droit et de simplification pour l'usager de son rapport aux différentes administrations.

PROPOSITION 1

limiter les demandes de documents aux usagers des services publics, notamment au travers du développement du Répertoire national commun de la protection sociale.

■ L'intégration des données pour faciliter l'accès aux droits : l'exemple du guichet unique

Depuis plusieurs années, pour faciliter l'accès des usagers aux services publics, de nombreuses administrations ont choisi de développer des guichets uniques. L'interopérabilité des données administratives apparaît comme un outil central, mais souvent négligé, pour rendre véritablement efficaces ces guichets^[9].

Malgré leur multiplication, les guichets dits "uniques" ne le sont pas vraiment, en raison des cloisonnements administratifs persistants. Il conviendrait alors d'avoir des guichets vraiment intégrés avec des agents ayant à leur disposition des informations multiples sur l'usager. Idéalement, il s'agit d'avoir un seul guichet pour tous les services publics (encadré 2), ou au maximum un seul guichet par grands secteurs d'activités (protection sociale, impôts, etc.).

[6] Hamel M.-P. [2012], "Fraude, indus, non recours, comment faciliter le juste paiement des prestations sociales ?", *La note d'analyse*, n° 306, novembre.

[7] Loi n° 2000-312 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations. Version consolidée au 24 mars 2012. Article 16A modifié par la loi n° 2012-387 du 22 mars 2012 - art. 62 (V).

[8] Voir Hamel M.-P. [2012], *op. cit.*

[9] Damon J., Messatta H. et Chabut B. [2011], "L'innovation technologique au service d'une protection sociale plus sûre", *Regards* (revue de l'En3s), n° 40, p. 35-57.

Dans un rapport publié en 2012, l'ONU insistait à ce propos sur l'intérêt d'avoir un seul portail internet pour tous les services gouvernementaux, qu'ils soient nationaux ou locaux, proposant à la fois des informations et des services "interactifs" aux usagers⁽¹⁰⁾. Pour aller au bout de cette logique, ces croisements peuvent être l'occasion de penser l'intégration d'administrations aux missions proches ou complémentaires.

Ces guichets uniques ont souvent un fonctionnement multicanal. Il s'agit de proposer aux individus différents modes d'accès aux informations : guichet, courrier, téléphone, internet sous toutes ses formes (ordinateurs, tablettes, téléphones mobiles, courriels, *chats*, visioconférences). Dans le but d'ouvrir au maximum l'information à différents publics, l'OCDE insiste sur deux points : le développement du recours par différents outils (sms, *chats*, applications pour *smartphones* ou visioconférences entre usagers et agents) et l'accès à des informations multilingues permettant aux résidents non francophones d'accéder à un premier niveau d'information sur les prestations sociales. En France, la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) doit par exemple mettre en place, dès 2013, un système de visioconférences permettant des entretiens entre agents et usagers⁽¹¹⁾. "Proxima mobile", disponible depuis mars 2010, est par ailleurs le portail des services aux citoyens sur terminal mobile. Cet outil permet d'identifier des services d'intérêt général, gratuits et sans publicité, accessibles sur terminaux mobiles, qui cherchent à faciliter la vie quotidienne de tous les citoyens. Diverses applications pour *smartphones*, dont une application du service des impôts, sont par exemple disponibles à partir de ce portail.

La création de nouveaux canaux de communication vise souvent à détourner une partie des visites ou des appels vers ces solutions plus économes. Il est toutefois indispensable et obligatoire de conserver un accès par d'autres canaux pour les populations qui ne sont pas à l'aise avec ces technologies ou pour des demandes complexes qui nécessitent un contact direct avec les agents.

PROPOSITION 2

Poursuivre l'ouverture des modes de contact adaptés à différents publics et développer l'utilisation d'outils plus novateurs : sms, *chat*, applications *smartphones* et visioconférences.

Privilégier une information multicanal qui soit réellement performante repose sur la nécessité d'avoir une

vision globale des usagers et de leurs démarches. Il s'agit de regrouper ou de croiser les données sur l'usager. Un agent peut ainsi être au fait des contacts d'un usager avec l'administration, avoir une vision plus complète de sa situation, suivre l'état d'avancement d'un dossier, quel que soit le canal utilisé. Cette information agrégée est bien entendu également utile pour l'usager, qui a une meilleure vision de sa situation globale, comme cela a été fait pour la retraite avec une restitution de l'ensemble de la carrière par la CNAV.

De nombreux guichets uniques, pour faciliter l'accès à l'information et aux démarches en ligne, privilégient en parallèle une approche par événements de la vie. Il s'agit de mieux informer les individus, de simplifier et d'améliorer les démarches au moment où surviennent dans leur vie des événements qui donnent lieu à des démarches administratives ou ouvrent de nouveaux droits : une naissance, un mariage, un déménagement, un décès, etc.

En France, la Direction générale de la modernisation de l'État (DGME)⁽¹²⁾ a réalisé auprès d'usagers une grande enquête pour identifier la fréquence et la complexité de leurs interactions avec l'administration, pour ensuite proposer une cartographie des "parcours" qui identifie, par événements de la vie, les points d'interaction entre usagers et administrations⁽¹³⁾.

Cette approche est beaucoup plus efficiente si une reconnaissance de l'usager se fait rapidement lorsqu'il contacte l'administration. En ayant une vision plus globale des situations individuelles, l'administration peut détecter l'éligibilité aux aides en fonction de l'événement de la vie, des ressources, de la situation familiale, etc. Lors d'une déclaration de grossesse, l'administration peut par exemple envoyer une information personnalisée sur les nouveaux droits de l'usager. La Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS) a ainsi mis en place un dispositif permettant d'alerter les futurs parents sur leurs droits et les démarches à faire à l'occasion d'une déclaration de grossesse. Les informations, notamment financières, sur la situation des parents n'étant cependant pas toutes connues de la CNAMTS, cette personnalisation reste partielle et ne se fait pas en lien avec d'autres institutions qui offrent des droits et services dont les parents pourraient bénéficier – par exemple la Caisse nationale des allocations familiales. La création d'un dossier unique usager pourrait permettre que ces institutions informent de façon "commune" un particulier à l'occasion d'un nouvel événement.

Service Canada est un exemple particulièrement abouti de guichet unique multicanal reposant sur un croisement

(10) Nations unies (2012), *United Nations E-Government Survey 2012. E-Government for the People*, New York.

(11) L'institution observe que les personnes qui demandent des informations sur leurs droits à la retraite, pour la plupart âgées entre 55 et 65 ans, sont dans la majorité des cas bien familiarisées avec l'outil internet.

(12) La DGME a été transformée en octobre 2012 en Direction interministérielle pour la modernisation de l'action publique – DIMAP.

(13) DGME (2010) *De l'écoute des usagers à l'action. La satisfaction : en comprendre la logique, en identifier les leviers. Explication successive de l'étude sur les événements de vie*, document interne.

des données et proposant un accès par événements de la vie (encadré 2).

Encadré 2

Service Canada

Depuis 2005, Service Canada est le portail d'entrée et le coordinateur de l'e-gouvernement pour les programmes et services du gouvernement canadien.

Service Canada a un fonctionnement multicanal :

- 1 - un numéro unique d'appel, avec 24 centres d'appel, des agents bilingues et des aides pour personnes déficientes. Plutôt que des numéros thématiques sur les différents sujets, toutes les questions sur les programmes et services peuvent être abordées téléphoniquement auprès de l'unique opérateur qu'est Service Canada ;
- 2 - un service web permettant d'informer les usagers et de mieux gérer leur dossier, que ce soit pour les prestations familiales, le niveau d'endettement, les papiers d'identité, l'assurance chômage ou encore le lancement d'une entreprise. Des informations et démarches sont disponibles par sujets, mais également par événements de la vie (acheter une maison, avoir un enfant, changer d'adresse, rechercher un emploi, se marier, divorcer, élever une famille, vivre avec un handicap, etc.) ;
- 3 - plus de 600 points de services et des accès mobiles pour les parties les plus reculées du territoire, gérés avec les communautés locales.

Les différentes organisations en charge des prestations n'ont pas cessé d'exister avec la création de Service Canada. Elles ont plutôt permis un rattachement à un point unique d'entrée. À l'aide du numéro d'assurance sociale, des dossiers uniques ont été créés pour chaque usager.

Service Canada :

- compte environ 32 millions d'usagers ;
- gère directement 77 programmes publics ;
- est responsable du service de 50 % du budget fédéral ;
- verse 74 milliards de dollars canadiens de prestations (environ 59 milliards d'euros) ;
- reçoit 80 % des appels téléphoniques adressés à des organismes publics ;
- est en relation avec 55 000 organisations locales⁽¹⁴⁾.

En France, le portail "mon.service-public.fr", inauguré en 2009 et géré par le Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP), est sans doute la forme la plus accomplie de guichet unique pour les particuliers. Il permet d'accéder à plusieurs démarches en ligne et aux sites de diverses administrations (DgFip, CNAMTS, CNAV, CNAF, etc.). Chaque administration continue à gérer ses informations et ses dossiers usagers, mais l'usager peut avoir accès aux sites de ces adminis-

trations avec ce que l'on nomme un "service de liaisons". Il choisit pour ce faire un identifiant unique qui lui permet de ne pas entrer à chaque liaison ses différents identifiants et mots de passe. Les usagers ont aussi la possibilité de stocker des documents administratifs sur le site (section "mon porte document"), ces informations n'étant toutefois pas accessibles aux administrations.

Malgré l'avancement significatif que représente ce guichet unique pour l'administration électronique en France, certaines améliorations pourraient lui être apportées.

À l'origine, un élément central de ce guichet unique devait être le *dossier électronique*. Les usagers devaient avoir la possibilité de stocker diverses informations dans un dossier sur le portail, informations consultables par les administrations auxquelles l'usager aurait autorisé l'accès. Ces usagers n'auraient alors plus eu à produire les différentes pièces justificatives réclamées par les administrations, celles-ci s'informant de leur situation en consultant leur dossier. Mais ce dossier unique est complexe à mettre en œuvre, à la fois pour des raisons de sécurité des informations et d'harmonisation des données entre administrations.

Par ailleurs, les informations administratives, notamment celles répertoriées par événements de la vie, dépendent d'un autre site internet, "service.public.fr". Géré par la Direction de l'information légale et administrative (DILA), le site propose un lien vers "mon.service-public.fr". Les informations et les démarches électroniques sont ainsi gérées distinctement, mais une fusion entre les deux sites est en cours.

Les informations données sur le site "service.public.fr" sont génériques. Elles ne sont donc pas personnalisées en fonction de la situation administrative de l'usager. Bien qu'il soit important de préserver des services où les usagers peuvent se renseigner de façon anonyme, fournir des informations ciblées pourrait améliorer l'accès à l'information. La fusion des deux sites pourrait être un élément favorable à la création du dossier unique, en réunissant des informations de nature différente.

"Service.public.fr" est assorti par ailleurs d'un numéro (3939) où les usagers peuvent obtenir des informations génériques et, au besoin, être transférés vers les services téléphoniques des diverses administrations.

Précisons enfin que, avec 3 140 260 comptes en 2011, le portail "mon.service-public.fr" pourrait être mieux connu des particuliers. Selon l'OCDE, le manque de communication sur ce site explique en grande partie cette sous-utilisation⁽¹⁵⁾.

(14) Julien Danion, "Le guichet unique, c'est maintenant possible", *Futuribles*, n° 358, 2009, p. 21-33.

(15) OCDE (2012), *Examens de l'OCDE sur la gouvernance publique France*, p. 135-137.

PROPOSITION 3

Poursuivre le développement d'un portail des services publics, permettant à la fois de s'informer de façon générale et d'accéder à un dossier individuel, accessible aux usagers et aux différentes administrations. Ce portail, qui serait le point d'entrée unique dans l'administration pour les usagers, devrait être amplement promu pour qu'il soit largement utilisé.

Développer une approche participative de la relation entre usagers et administrations

En plus de ces évolutions qui reposent sur une harmonisation des données, les technologies numériques permettent de proposer de nouveaux services en concertation, cogestion ou coproduction avec les agents et les usagers.

■ Développer l'évaluation des services

À l'aide des TIC, l'administration peut tout d'abord choisir de mettre en ligne des résultats d'évaluation pour mieux informer les usagers (encadré 3). Le simple fait de rendre publiques par internet les données des administrations peut permettre une amélioration des services. Ainsi, la comparaison entre hôpitaux du nombre d'infections nosocomiales peut favoriser une prise de conscience et inciter les hôpitaux à améliorer leurs pratiques.

Ensuite, en donnant la parole aux agents et aux usagers sur des sites web, en proposant des forums, des blogs ou des réseaux sociaux, l'administration peut aussi mieux comprendre leurs attentes^[16]. Ces systèmes permettant de recueillir les opinions des usagers peuvent par ailleurs résulter d'initiatives citoyennes indépendantes et être utilisés par l'administration. Il s'agit alors d'analyser les informations disponibles sur certains forums.

Encadré 3

Évaluer les services publics

"Hospital Compare", mis en place aux États-Unis en 2008 par des organisations de patients et de professionnels de la santé, et par l'administration fédérale, compare près de 4 000 hôpitaux grâce à :

- des indicateurs quantitatifs fournis par l'administration hospitalière (nombre de patients pris en charge, nombre d'interventions chirurgicales, coût des prestations, etc.) ;
- des évaluations qualitatives effectuées par un échantillon représentatif de 300 patients par hôpital et portant sur une série de critères (communication avec l'équipe soignante, propreté de l'hôpital, prise en charge de la douleur, etc.).

Le site "NHS Choices" britannique, initiative du système de santé publique, propose un service similaire aux usagers,

auquel s'ajoute la possibilité de répondre à une série de questions ouvertes (par exemple : "Qu'est-ce qui pourrait être amélioré selon vous ?"). Ces commentaires et évaluations des usagers ne se restreignent pas aux seuls établissements hospitaliers mais s'étendent à la quasi-totalité des services médicaux (médecins généralistes, dentistes, centres anti-tabac, etc.). Contrairement aux enquêtes sur échantillons, ce système de libre expression laisse cependant la porte ouverte aux commentaires falsifiés ou diffamatoires (même si plusieurs modérateurs s'emploient à en diminuer la fréquence)^[17].

L'administration peut plus spécifiquement utiliser des réseaux sociaux pour mettre en relation les agents, les usagers, ou les agents et les usagers ensemble. Avec ces réseaux, les utilisateurs peuvent s'informer sur certains services et donner leur avis. En France, l'assurance retraite de la sécurité sociale a par exemple créé sa page Facebook. L'administration peut aussi concevoir des lieux d'échanges spécifiques entre usagers ou entre agents (encadré 4).

Précisons que, lorsque la parole est donnée aux usagers, le risque que les opinions les plus tranchées ou les plus négatives s'expriment est présent. D'une part, il faut donc prévoir des mécanismes de modération pour éviter les débordements, de droit de réponse et de traitement de l'information recueillie. D'autre part, les usagers s'exprimant n'étant pas nécessairement représentatifs de l'ensemble des usagers, ces initiatives ne peuvent se substituer à une démarche plus systématique d'évaluation.

Encadré 4

Utiliser les réseaux sociaux pour améliorer le service aux usagers

- Des réseaux pour les usagers

"Youth Central" est un site mis en œuvre par l'État du Victoria en Australie. Il s'adresse aux 12-25 ans et vise à communiquer des informations sur la scolarité, l'emploi, l'obtention du permis de conduire, etc.). Le site offre aussi la possibilité aux jeunes de publier en ligne des articles, des vidéos, etc. ; de s'exprimer sur la page Facebook du site ; de répondre aux tweet ; d'aller sur le canal "YouTube" du site ; ou de participer à des consultations et concours.

- Des réseaux pour les agents publics

"Public Service Without Borders" (PSWB) a été créé par l'Institut d'administration publique du Canada. Ce réseau social doit permettre à tous les fonctionnaires canadiens, de même qu'au milieu académique, d'échanger sur la qualité et l'innovation des services, ainsi que sur les politiques publiques, et de développer leurs contacts et relations professionnelles. Aux États-Unis, le réseau social GovLoop, créé par le ministère de la Sécurité intérieure



[16] Voir l'initiative lancée en juin 2010 par le Conseil de la modernisation des politiques publiques, *Adm'innov*. Un site internet destiné à l'ensemble des agents publics a permis de recueillir leurs propositions relatives à l'amélioration des services.

[17] Reynaudi M. et Sauneron S. [2011], "Quelles opportunités pour l'offre de soin de demain ? (volet 2) La télésanté", *La note d'analyse*, n°255, décembre, Paris, Centre d'analyse stratégique, p. 10.

Centre d'analyse stratégique

{Homeland Security}, répond aux mêmes fonctions. Il met en réseau les agents de différentes administrations (nationales ou locales). À ce jour, ce réseau possède plus de 50 000 membres.

PROPOSITION 4

Développer les échanges à l'aide des outils du web 2.0 :

- entre les agents publics, pour qu'ils communiquent sur les innovations améliorant le service rendu ;
- entre l'utilisateur et l'administration, pour que les usagers déposent commentaires et idées, auxquels les agents pourront répondre.

■ **Développer la cogestion des droits et des dossiers**
 Avec les TIC, les administrations peuvent demander aux usagers d'être plus actifs dans la gestion de leurs dossiers et de leurs droits. Comme nous l'avons vu, en croisant les données administratives, il est par exemple possible de demander aux usagers de gérer en partie un dossier électronique en y ajoutant de nouvelles informations ou pièces justificatives.

Une autre possibilité allant dans le sens de cette cogestion est pour les pouvoirs publics de mettre à la disposition des individus des instruments pour qu'ils puissent simuler eux-mêmes leurs droits. Ils saisissent alors dans un outil de simulation des informations relatives à leur situation. L'individu mieux informé peut ensuite demander à bénéficier de l'aide, ce qui évite les demandes d'ouverture de droits infructueuses qui consomment temps et ressources. Le rapport *Amélioration de la relation numérique à l'usager*, publié par le ministère du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'État en 2010, proposait en ce sens de créer des outils de simulation personnalisés du type "à quoi ai-je droit si" et "que dois-je faire si"⁽¹⁶⁾. On peut en outre imaginer qu'à partir d'un dossier unique informatisé (voir *infra*) mis en place par l'administration et auquel l'usager peut accéder, cette simulation par l'usager se fasse sans qu'il ait besoin de saisir lui-même les informations relatives à sa situation.

Encadré 5

OpenFisca^{be1a}

Le Centre d'analyse stratégique développe un logiciel libre de simulation du système socio-fiscal français : OpenFisca^{be1a}. En entrant diverses informations sur sa situation (données fiscales, situation familiale, adresse, etc.) dans le logiciel qu'il a téléchargé, il est possible de visualiser son niveau d'imposition, ses crédits d'impôt, les prestations auxquelles on est éligible, etc. On peut ainsi

anticiper l'impact d'un changement de situation sur ses revenus, à législation constante.

■ **Développer la coconstruction de nouveaux services**
 Une autre possibilité offerte par les TIC est de donner des outils à la société civile pour créer de nouveaux services. Avec "Open data"⁽¹⁹⁾, les citoyens (entreprises, particuliers) peuvent en effet eux-mêmes inventer des services. On pense par exemple à des applications pour smartphones (encadré 6).

Encadré 6

Handimap

Le projet Handimap a démarré en novembre 2010 à la suite de la mise à disposition de données par la ville de Rennes ("Open data"). Il s'agit d'une application pour smartphones, également disponible via un site internet, qui a été créée par deux ingénieurs en informatique dans le cadre du concours Rennes métropole en accès libre. L'application permet aux personnes handicapées ou à mobilité réduite de calculer un itinéraire dans la ville en tenant compte de l'accessibilité des lieux (trottoirs surbaissés, rues impraticables en fauteuils roulants, etc.). Elle permet aussi d'afficher les places de stationnement réservées, les arrêts d'autobus aménagés, les lieux et les organismes accessibles, les carrefours à feux sonores, etc.

Autre exemple, au Royaume-Uni, un site internet permet aux habitants de certaines villes d'informer leurs services municipaux de problèmes de voiries (encadré 7). D'autres sites proposent aux Britanniques de devenir "acteurs de leur propre santé" grâce à des logiciels d'aide au diagnostic, ou encore des services de *coaching* santé (encadré 8).

Encadré 7

Fix my Street

Au Royaume-Uni, l'entreprise MySociety propose un site internet gratuit ("FixmyStreet") et un logiciel payant pour les municipalités. L'offre de base permet aux particuliers de signaler divers problèmes liés à l'entretien des rues, comme un trou dans la chaussée, un problème de canalisation, un objet encombrant, une lumière de signalisation défectueuse, un graffiti, etc. En passant par le site internet, l'usager peut signaler le problème en le situant sur une carte, ou le faire par géolocalisation en utilisant l'application pour smartphone. Il peut également envoyer une photo. Le problème est ensuite transmis à la municipalité concernée. La version payante de "FixmyStreet" propose aux municipalités des services avancés de gestion des problèmes signalés. Certains problèmes peuvent par exemple être transmis directement aux employés municipaux concernés, et des informations sur le traitement des demandes peuvent être affichées [problèmes déjà signalés, en traitement, résolus, etc.]

(16) Ministère du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'État [2010], *Amélioration de la relation numérique à l'usager. Rapport issu des travaux du groupe "Experts numériques" réuni autour de Franck Riester*, septembre.
 (19) Système de mise à disposition des données publiques.

Encadré 8

Des outils d'aide au diagnostic et de *coachings* santé

Au Royaume-Uni, des outils d'aide au diagnostic sont disponibles pour les professionnels de santé mais également pour les particuliers, comme l'outil "Check your Symptoms" sur le site "NSH Direct". Ce service public permet aux usagers de faire un premier diagnostic de leurs symptômes, le site donnant par exemple des conseils pour se porter mieux, si la pathologie est mineure, ou recommandant de consulter un médecin au plus vite. Des informations sur les pathologies concernées sont aussi données.

Depuis 2011, une section du site, nommée "Patients' Decision Aids", est par ailleurs dédiée "à l'internaute confronté à un choix difficile entre différents traitements, lorsqu'il n'existe pas de preuve clinique que l'un est meilleur que l'autre. Cette application permet à chacun d'exprimer ses appréhensions et ses désirs afin de décider du meilleur choix pour soi. Le résultat du questionnaire peut être imprimé et amené par le patient à une consultation avec un professionnel de santé, afin de discuter le plus sereinement possible du choix du traitement ou du test médical à effectuer⁽²⁰⁾".

En France, l'assurance maladie propose depuis peu le service "Ma santé active". Il s'agit d'associer divers outils de communication (entretiens téléphoniques, prise de rendez-vous par courriels, conseils sur internet, rencontres avec des professionnels) pour améliorer la santé des patients. Le service fonctionne sur la base du *coaching*. Les adhérents passent tout d'abord un entretien de motivation durant lequel est réalisé un point sur leur état de santé. Ils participent ensuite à divers ateliers (par exemple cuisine, mal de dos, etc.), ont accès à des conseils sur internet ou à des rendez-vous avec des professionnels. L'aide se décline pour le moment dans trois domaines : nutrition, santé du cœur, santé du dos.

changent pas pour autant de nature. L'amélioration de la qualité concerne majoritairement les *process*, mais ne répond pas à toutes les aspirations des citoyens sur le contenu du service (augmentation des prestations par exemple). Il faut donc garder à l'esprit que l'insatisfaction d'un usager peut s'expliquer par le processus d'accès aux aides, mais également par la nature même de l'offre publique.

En cherchant à améliorer les relations usagers-administrations, il ne faut par ailleurs pas oublier l'importance de l'élément humain. Spécialement en ce qui concerne les publics en difficulté, le contact, l'écoute, l'appréciation des situations particulières sont des éléments importants. On constate ainsi que des citoyens qui ont la possibilité d'utiliser les services numériques préfèrent parfois avoir recours à des voies d'accès plus traditionnelles. Selon un sondage réalisé par la société Harris Interactive en mai 2011, 47 % des Français considèrent que la dématérialisation des services publics est trop importante, les possibilités de contact avec des membres de l'administration publique étant trop limitées. 58 % des personnes interrogées affirment cependant qu'il est plus pratique d'avoir accès aux services publics par internet qu'en face à face⁽²¹⁾. Si les TIC peuvent limiter le recours à l'agent, elles ne rendent pas complètement caduque cette possibilité.

La question de la fracture numérique mérite également d'être étudiée, surtout pour les politiques touchant les plus vulnérables. Selon une récente enquête du CREDOC (figure 3), plus les personnes sont diplômées, plus elles ont tendance à effectuer leurs démarches administratives sur internet. Les personnes disposant de faibles revenus ont des contacts électroniques avec l'administration deux fois plus rares que les autres, ce qui se justifie aussi par la plus grande complexité de leurs dossiers (multiples prestations, situations plus variables). L'utilisation des TIC pour des questions administratives est également toujours plus faible chez les plus de 60 ans⁽²²⁾. Cette analyse corrobore les conclusions d'un rapport publié par le Centre d'analyse stratégique en 2009 et qui identifiait un triple fossé numérique : fossé générationnel, social et culturel⁽²³⁾. Il n'en demeure pas moins que de nombreuses personnes dites vulnérables utilisent ces technologies pour s'informer et communiquer avec les administrations⁽²⁴⁾.

Plusieurs méthodes sont possibles pour améliorer le recours des usagers. Lors de leur passage dans les administrations, les agents peuvent ainsi accompagner les usagers dans une première utilisation des sites. Par ailleurs, plus de 4 500 lieux publics d'accès à l'internet, dont les espaces publics numériques (EPN), existent : dans ces lieux, des animateurs aident les individus à maîtriser les

ASSURER LA MISE EN ŒUVRE ET LA RÉUSSITE DES RÉFORMES

Alors que les plans de modernisation numérique de l'administration publique française se multiplient, et même si les avancées sont significatives, le développement et la mise en œuvre des réformes pourraient sans doute être facilités.

Concevoir les réformes à partir des usagers

Il est tout d'abord important de ne pas concevoir les réformes à partir des seules évolutions techniques, mais avant tout à partir des besoins et des demandes des usagers.

S'il est louable de vouloir améliorer l'accès aux aides et aux services, rappelons que les aides attribuées ne

(20) Reynaudi M. et al. Sauneron S. (2011), *op. cit.*, p. 8.

(21) Levy J.-D. et Desjeuniaux M. (2011), *Les Français et la dématérialisation des services publics*, Harris Interactive, juin.

(22) Bigot R. et Cusatte P. (2011), *La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française*, Paris, CREDOC, p. 116.

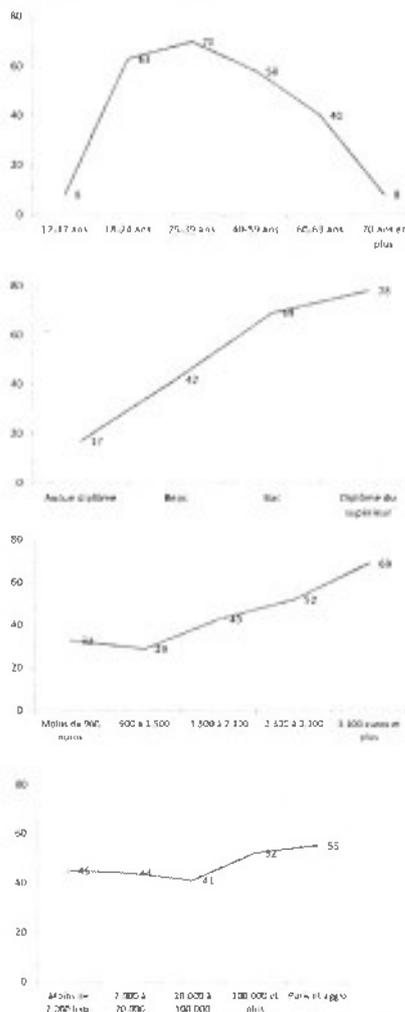
(23) Auverlot B. et al. (2011), "Le fossé numérique en France", *La note de synthèse*, n° 218, Paris, Centre d'analyse stratégique.

(24) Agence nouvelle des solidarités actives (2012), "L'accès aux télécommunications pour tous - la parole aux personnes en situation de précarité", *Contribution*, n° 15, p. 24.

outils et services offerts par les TIC. Enfin, des technologies, comme les outils de détection de mouvement, rendent l'usage des TIC plus intuitif.

Figure 3

Proportion de personnes ayant effectué des démarches administratives et fiscales en fonction de l'âge, du diplôme, des revenus et du lieu de naissance



Source : Crédoc, enquête "Conditions de vie et aspirations", juin 2011.

La question de la complexité du droit administratif et du nombre souvent trop important de démarches et de pièces justificatives demandées ne peut par ailleurs pas être éludée, spécialement lorsqu'il s'agit de prestations sous condition de ressources. Même si des outils informatiques peuvent faciliter la prise en compte de la complexité du droit, il ne faut pas négliger les efforts pour simplifier l'architecture des aides.

Le fait de proposer aux utilisateurs de nouvelles solutions numériques pour améliorer les services fait finalement

toujours évoluer les attentes et les demandes des usagers. Répondre aux questions par messagerie électronique augmente par exemple les espoirs en termes de délais de réponse par rapport aux courriers postaux. Cette modification des attentes a des conséquences sur le travail des agents.

Tenir compte des agents et du fonctionnement des administrations⁽²⁵⁾

Les réformes doivent, pour réussir, s'appuyer sur les personnels administratifs.

Les fonctionnaires en contact direct avec les usagers peuvent par exemple être peu favorables à la mise en place de systèmes informatisés d'aide à la prise de décision par crainte de voir leur liberté d'apprécier les dossiers au cas par cas se restreindre, ou parce qu'ils ont le sentiment que leur connaissance du terrain n'est pas valorisée.

Les gestionnaires peuvent aussi avoir certaines réticences face aux évolutions numériques. Des administrations qui ne fonctionnent habituellement pas en réseau peuvent par exemple craindre de perdre leur spécificité, leur autonomie, ou de disparaître lorsque des systèmes d'intégration des données sont créés.

L'investissement financier initial peut par ailleurs être un frein aux réformes. Il convient de mettre en avant, lorsque les informations existent, le rapport coût-bénéfices attendus de ces politiques. De même, il s'agit d'insister sur les autres avantages que peuvent tirer les organisations de ces réformes. Il devient par exemple possible, avec la création de dossiers informatisés intégrés, de délocaliser certains services comme des centres d'appel pour mieux les répartir sur le territoire. Puisque le lieu n'a plus d'importance, il est aussi possible de mieux répartir la charge de travail, grâce à des outils informatiques, entre autres en fonction de l'affluence (un centre d'appel surchargé peut rediriger des appels, etc.).

Toute réforme doit donc associer, en amont, les acteurs administratifs concernés pour garantir sa mise en œuvre.

À un niveau plus global, une question primordiale est celle de la coordination des réformes. En France, la responsabilité du développement de l'administration électronique incombe à la DIMAP. Cette institution se concentre surtout sur l'amélioration des services en *front office*. La Direction interministérielle des systèmes d'information et de communication (DISIC) travaille pour sa part en grande partie à l'interopérabilité des systèmes d'information (*back office*). Depuis octobre 2012, ces structures, de même qu'Étalab, ont été regroupées au sein du Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique, placé sous l'autorité du Premier ministre, afin de donner

[25] Benhamou S., Chilaud F. et Klein T. [2013], "Quel est l'impact des TIC sur les conditions de travail de la fonction publique ?". La note d'analyse, n° 318, Paris, Centre d'analyse stratégique, janvier.

une cohérence d'ensemble à ce sujet qui a vu se succéder de nombreux plans et réformes⁽²⁶⁾. Il apparaît ainsi important de veiller à la continuité des structures pour assurer une cohérence dans les réformes et asseoir leur légitimité auprès des acteurs. En Allemagne, la structure de gouvernance pour le système d'information est par exemple ancrée dans le cadre législatif avec un article de la Constitution sur ce sujet⁽²⁷⁾.

(Veiller à la sécurité des échanges

La CNIL est l'institution en charge de réguler les échanges en ce qui concerne l'intégration et les transmissions de données des usagers à caractère personnel à l'administration et entre administrations. L'objectif est de veiller à la sécurité des données et au respect de la vie privée des citoyens.

Cette organisation insiste toujours sur le contexte dans lequel s'inscrit le traitement des données, soit la finalité légitime du traitement, la proportionnalité des données, leur conservation limitée, leur sécurité et leur confidentialité⁽²⁸⁾. Les personnes doivent par ailleurs être informées du traitement de leurs données à caractère personnel⁽²⁹⁾. Elles peuvent s'opposer au traitement de ces données pour des motifs légitimes, sauf s'il s'agit de détecter des fraudes en recourant à des traitements conformes à la loi Informatique et libertés. Concernant la recherche de droits à l'aide d'un croisement des données, la possibilité pour un usager d'autoriser les échanges ou de s'y opposer doit donc exister, ce qui peut sans doute être mis en œuvre dans le cadre de la création d'un dossier électronique personnalisé (voir *supra*).

Comme le soulignaient certains acteurs lors de leur audition dans le cadre d'un rapport récent de l'Assemblée nationale sur la fraude, le bon respect des textes de la CNIL est toutefois souvent désigné comme un sujet complexe par les administrations, malgré leur bonne volonté. Le rapport insistait ainsi sur le fait que les organismes de sécurité sociale rencontrent des difficultés pour savoir quelles procédures adopter lorsqu'ils veulent interconnecter des fichiers (suivi, notification, autorisation formelle ?). L'action de la CNIL est souvent mal comprise, les organismes craignant la plupart du temps d'être en infraction. D'autres n'obtiendraient pas les autorisations parce qu'ils n'arrivent pas à bien faire apparaître, auprès de la CNIL, les progrès à attendre des interconnexions⁽³⁰⁾.

L'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI), en liaison avec la DGME, a par ailleurs publié en mai 2010 un Référentiel général de sécurité, qui fixe les règles à appliquer dans les procédures publiques pour favoriser la sécurité des informations⁽³¹⁾. Ce référentiel pourrait se doubler de formations pour les agents, qui seraient par exemple effectuées par les correspondants informatique et libertés des administrations ; par ailleurs, ces règles pourraient être plus souvent rappelées, notamment lors des commandes et des marchés publics de prestations informatiques.

CONCLUSION Des progrès sont possibles en France pour poursuivre le développement d'une administration électronique de qualité. Il s'agit d'aller plus loin pour faciliter les échanges de données que les administrations disposent sur les utilisateurs. Il s'agit ensuite, à l'aide de ces échanges, de mettre en œuvre des guichets uniques (idéalement un seul) qui permettent à l'utilisateur d'avoir accès, de façon personnalisée, à tous les services publics. Ces guichets doivent proposer des informations et des démarches dématérialisées. À partir de ces guichets, ou en mettant en œuvre d'autres services, il s'agit finalement de faciliter la participation et les interactions entre usagers et administrations⁽³²⁾.

► Mots clés : administration, TIC, usagers, services publics, internet.



Marie-Pierre Hamel,
département Questions sociales

(26) Entre autres : Programme d'action gouvernemental pour la société de l'information (PAGSI) ; Pour une République numérique dans la société de l'information (RE-SU) ; Agence pour les technologies de l'information et de la communication (ATICA) ; Plan Adèle 2004-2007 ; France numérique 2012 ; Agence pour le développement de l'administration électronique (ADAE) ; etc.

(27) <http://pro.c1net.com/edition/564378-plus-que-dactres-la-france-le-la-administration-a-la-notion-de-service-public/>

(28) Roques-Bonnet M.C. (2011), "L'enjeu des transmissions de données entre organismes pour la protection des personnes - le rôle de la CNIL in UNAF et UNAFOR", *Les fraudes aux prestations sociales*, décembre, p. 21.

(29) Une donnée à caractère personnel permet d'identifier directement ou indirectement une personne (adresse, numéro de téléphone, etc.)

(30) Assemblée nationale, Commission des affaires sociales, Dominique Tian (2011), *Rapport d'information sur la lutte contre la fraude sociale*, rapport n° 3603, 29 juin, p. 46

(31) Premier ministre, ANSSI, ministère du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'Etat (DGME), *Reférentiel général de sécurité - Version 1.0 du 6 mai 2010*

(32) L'auteur tient à remercier pour leurs aides les personnes rencontrées dans les administrations, entreprises, ou institutions suivantes : Assemblée des départements de France (ADF) ; Agence de services et de paiement ; Alos ; Cap Gemini ; Cisco ; Club des acteurs de la modernisation de l'Etat ; Club Jade ; CNIL ; CNAF ; CNAMTS ; CNAV ; Deloitte ; DGME ; DILA ; DISIC ; DSS ; Electronic Exchange of Social Security Information (EESII) ; Fondation internet nouvelle génération (FING) ; GFI informatique ; IBM ; KPMG ; La Poste ; Microsoft ; OCDE ; Orange ; PricewaterhouseCoopers (PWC) ; Renaissance numérique. L'auteur remercie également Julien Damon et Sylvain Lemoine.

17

**DERNIÈRES
PUBLICATIONS
À CONSULTER**

sur www.strategie.gouv.fr, rubrique publications

Notes d'analyse :

- N° 316 Enseignements des recherches sur l'effet de l'autonomie des établissements scolaires (janvier 2013)
- N° 315 Quelle organisation pour le soutien scolaire ? (janvier 2013)
- N° 314 La scolarisation des enfants en situation de handicap dans les pays européens. Quelles voies de réforme pour la France ? (janvier 2013)
- N° 313 Favoriser le bien-être des élèves, condition de la réussite éducative (janvier 2013)
- N° 312 L'emploi des femmes et des hommes dans la crise : les effets de la segmentation du marché du travail (décembre 2012)
- N° 311 La science-fiction, du miroir de nos sociétés à la réflexion prospective (décembre 2012)
- N° 310 Les technologies d'amélioration des capacités humaines (décembre 2012)

Retrouvez les dernières actualités du Centre d'analyse stratégique sur :

-  www.strategie.gouv.fr
-  [centredanalysestrategique](https://www.facebook.com/centredanalysestrategique)
-  [@Strategie_Gouv](https://twitter.com/Strategie_Gouv)

**Centre
d'analyse
stratégique**

La Note d'analyse n° 317 - janvier 2013 est une publication du Centre d'analyse stratégique

Directeur de la publication : Vincent Chriqui, directeur général

Directeur de la rédaction : Hervé Monange, directeur général adjoint

Secrétaires de rédaction : Delphine Gorges, Valérie Senné

Dépôt légal : janvier 2013
N° ISSN : 1760-5733

Contact presse : Jean-Michel Roullé, responsable de la communication
01 42 75 61 37 / 06 46 55 38 38
jean-michel.roulle@strategie.gouv.fr

Le Centre d'analyse stratégique est une institution d'expertise et d'aide à la décision placée auprès du Premier ministre. Il a pour mission d'éclairer le gouvernement dans la définition et la mise en œuvre de ses orientations stratégiques en matière économique, sociale, environnementale et technologique. Il préfigure, à la demande du Premier ministre, les principales réformes gouvernementales. Il mène par ailleurs, de sa propre initiative, des études et analyses dans le cadre d'un programme de travail annuel. Il s'appuie sur un comité d'orientation qui comprend onze membres, dont deux députés et deux sénateurs et un membre du Conseil économique, social et environnemental. Il travaille en réseau avec les principaux conseils d'expertise et de concertation placés auprès du Premier ministre.



www.strategie.gouv.fr

Les centres de contacts en 9 questions

Quel rôle joue un centre de contacts ? Comment s'articule t-il avec le reste du système de gestion de la relation client ? Tour d'horizon. (Lundi 22 juillet 2002)

Pourquoi mettre en place un centre de contacts ?

Le centre de contacts est souvent considéré comme le cœur névralgique d'un système de gestion de la relation client (CRM). Il a généralement pour but de répondre aux demandes des clients ou des prospects, concernant un produit ou un service par exemple. Comme on va le voir, cette brique est intimement liée au système d'entreprise. Une connexion qui lui permet notamment d'avoir accès aux dernières informations disponibles sur les offres.

Le centre de contacts s'articule avec d'autres briques de gestion de la relation client ?

Un centre de contacts entre dans la partie frontale d'un dispositif de gestion de la relation client. A savoir : l'interface avec les utilisateurs. Soit la partie visible du système. Il se distingue en cela du back-office - qui de son côté prend en charge le traitement des données client collectées en cours de production, et stockées dans des bases communes.

Comment se décline le rôle d'une telle solution ?

Généralement, le front-office d'une application de CRM se découpe en quatre activités (pour lesquelles des outils particuliers existent) : les campagnes marketing, les forces de ventes, le site Web, ainsi que le service client. C'est précisément pour répondre à cette dernière qu'ont été conçus les centres de contacts.

Le service client intervient à deux moments principaux du cycle de la relation client : pendant la vente et à la suite de celle-ci. Au cours du processus de vente en tant que tel, il est contacté pour apporter des conseils, des précisions ou encore revenir sur certaines conditions particulières. A la suite de l'acte d'achat, il devra le plus souvent faire face à des réclamations, des questions sur des problèmes techniques ou de livraison. C'est à cette double problématique que s'attaque un centre de contacts.

Quelle est la différence entre un centre de contacts et un centre d'appels ?

A l'inverse des campagnes marketing, le service client se charge de gérer les communications du client vers l'entreprise. Dans ce cadre, le centre d'appels s'arrête comme son nom l'indique à la gestion des appels téléphoniques. Plus généraliste, le centre de contacts s'étend potentiellement à l'ensemble des canaux que le client pourrait être amené à utiliser dans sa relation avec l'entreprise : le téléphone mais également le fax, la messagerie électronique, la messagerie instantanée, le courrier papier (etc.).

D'où l'appellation de "CRM multi-canal" ?

Un centre de contacts vise à couvrir tous les canaux de communication offerts aux clients pour entrer en contact avec l'entreprise. Cette solution est donc par définition "multi-canal". Cependant, l'activité dite de "CRM multi-canal" s'entend dans un sens plus large. Elle consiste en effet à prendre en compte l'ensemble des interactions avec le client, des contacts directs en passant par les retours issus des campagnes marketing et des réseaux de vente indirecte, en vue d'élaborer des rapports consolidant l'ensemble des données commerciales disponibles.

Quelles sont les grandes fonctions que l'on doit attendre d'un centre de contacts ?

En amont, les solutions de support client orientent les appels entrants (vocaux ou non) vers les opérateurs les plus qualifiés en fonction des demandes qu'ils formulent. Dans certains cas, les questions les plus fréquentes notamment, une gestion semi-automatisée des réponses peut être mise au point. Un mécanisme qui s'adosse la plupart du temps à une base de connaissances renseignée parallèlement. Par téléphone, les choix exprimés par le client sur son clavier permettent d'effectuer un routage intelligent des communications, en les plaçant en cas d'encombrement au sein de files d'attentes.

Qu'en est-il des principaux modules mis en œuvre au sein d'une plate-forme de centres de contacts ?

Une telle solution s'articule principalement autour de deux briques. La première puise des données dans un référentiel client en vue de fournir à l'opérateur divers supports de contenus (fiches de contact, documentation produit, etc.). Cette base de données peut être gérée par la solution elle-même ou commune à l'ensemble de l'entreprise. Le second outil apporte des fonctions collaboratives (co-browsing, planning et agenda partagé, etc.), en interne entre l'opérateur et les équipes support (les commerciaux notamment) mais aussi entre l'opérateur et l'appelant.

En quoi l'intégration est-elle garante de la réussite du déploiement ?

Formulaire Web, chat, cession vocale via Internet (voix sur IP), appel téléphonique, sans compter le fax, l'e-mail et le courrier. Le centre de contacts multi-canal implique de supporter un ensemble de technologies de front-office et de les coupler au système d'entreprise. Cette tâche qui est classiquement gérée par un serveur centralisé, parfois associé à une solution d'intégration d'applications (EAI), garantit ensuite l'homogénéité des messages communiqués par toutes ces voies. Un élément qui représente effectivement l'un des principaux défis de ce type d'initiative puisqu'il conditionne en grande partie la satisfaction client.

Pourquoi un projet de centre de contacts qui n'a pas tenu compte du facteur humain court-il tout droit à l'échec ?

Dans le cadre d'un centre de contacts, les utilisateurs peuvent vouloir faire de la rétention d'informations, en refusant de nourrir le système par exemple. Afin de pallier cet écueil, le choix d'un bon outil ne suffit pas toujours. Des formations en cas de manque ergonomique, et des séminaires de sensibilisation peuvent également s'imposer, parmi toute la palette de leviers organisationnels dont dispose l'entreprise.

[Antoine Crochet Damais, JDNet]

dématérialisation et archivage électronique : les tendances

« L'impact de la dématérialisation et des documents électroniques sur la sécurité des données et la gestion des informations est un enjeu majeur pour les entreprises. Les normes de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil) (1) qui impose une fonction de purge régulière et obligatoire de données à caractère personnel.

Les standards des infrastructures et des services sont désormais et en général orientés full web, ce qui se caractérise par des performances « au mieux » et pas toujours fiables, ni régulières. C'est dans ce contexte que les flux d'échanges de données dématérialisées s'opèrent, ceci avec une tendance à la baisse d'une certaine qualité de service. C'est dire l'importance des nouvelles organisations et solutions pour maîtriser les flux documentaires et d'archivage.

« CHIFFRES
REGULATIONS
ET TECHNIQUES

Selon Pierre Fuzeau, président du groupe Serda, quatre axes doivent être fortement anticipés.

● La collecte de documents et d'informations est devenue plus complexe, plus multiforme et plus « volumétrique ». Les formats se multiplient (papier, électronique, messagerie, etc.), il faut gérer les données, mais aussi les flux (réseaux sociaux, CMS, etc.), sans compter l'éparpillement des données sur les ordinateurs fixes, portables, smartphones ou tablettes. On voit aujourd'hui apparaître de nouveaux mé-

tiers dans les entreprises, comme le *chief mobile officer* remplissant une mission de rationalisation et de sécurité.

● Le classement est désormais évolutif et mutagène. Il doit désormais intégrer les documents et informations, mais aussi les métadonnées de gestion, et ne pas oublier les nouvelles fonctionnalités pour pouvoir gérer et tracer les informations, dans un contexte général d'infobésité, ou encore dans celui des exigences de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil) (1) qui impose une fonction de purge régulière et obligatoire de données à caractère personnel.

● La conservation sécurisée au sein d'un système d'archivage électronique (SAE) est encore peu déployée. Alors que les volumes de données atteignent maintenant régulièrement 5, 10 To, voire plusieurs centaines de téraoctets dans les organisations, il s'agit de pouvoir identifier les documents nécessaires et vitaux, ainsi que les normes, règles et supports d'un archivage pérenne aligné sur les délais légaux de conservation.

● Enfin, la consultation et la communication sont à la recherche de nouveaux modèles pour une nouvelle pertinence. L'importance des métadonnées est critique, car elles facilitent grandement les échanges entre utilisateurs. Ces échanges doivent être maîtrisés pour prévenir les risques de fuites d'information.

gouvernance

Dans les prochaines années, la tendance sera à une gouvernance unique sous une forme mutualisée de plateforme unique et homogène gérant le cycle de vie de la donnée. On reconnaît ici le cloud interne comme externe et l'usage d'une architecture basée sur les recommandations du World Wide Web Consortium (W3C) (2).

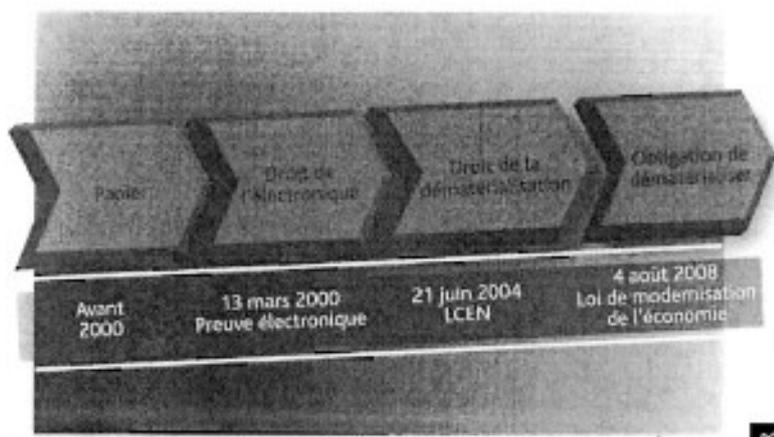
« L'impact de la dématérialisation et des documents électroniques sur la sécurité des données et la gestion des informations est un enjeu majeur pour les entreprises.

Les enjeux économiques ont toujours été un enjeu fort qui est décuplé en cette période de crise. Déterminer le retour sur investissement (ROI) pour tout projet devient une nécessité. À la notion de ROI, Serge Masanovic, directeur de VCM Conseil, préfère celle de business case, beaucoup plus large et allant au-delà du seul projet et de son coût (3).

Tout projet de dématérialisation ou d'archivage électronique comporte un volet informatique, pour lequel on s'attribue un espace-temps pour sa réalisation, et un ensemble organisé de ressources à un coût donné pour satisfaire un besoin métier défini. Le business case est là pour énumérer les raisons pour lesquelles le projet a été initié, les bénéfices attendus, les options à considérer, les coûts prévisibles, l'analyse des carences et les risques supputés. Le ROI n'est qu'une partie du business case, que l'on peut définir comme un ratio financier qui mesure des gains ou des pertes par rapport aux sommes initialement investies. Par ailleurs, d'autres ratios existent et seront privilégiés selon la nature du projet. Le *payback* par exemple, c'est-à-dire le délai au-delà duquel les gains dépassent les coûts ; le résultat se mesure en durée, dix-huit mois par exemple. Ou encore le taux de rentabilité du projet sur une période considérée ; le résultat se mesure en pourcentage. Etc.

matrice de décision

VCM Conseil a développé en partenariat avec le groupe Serda une matrice de décision qui centralise les données de référence (*inputs*), depuis les motifs de justification du projet jusqu'à l'identification des coûts par catégorie en passant par la définition des risques et l'examen des bénéfices. Cette matrice permet de



Les grandes étapes du droit de la dématérialisation.

restituer un tableau de bord pour le projet, présentable devant une direction générale pour décision. Grâce à la matrice, tous les éléments constitutifs du business case sont passés en revue, rendant aisées les comparaisons entre plusieurs types de solutions organisationnelles : un système d'archivage électronique comparé à un système d'archivage papier,

Alain Bensoussan, dirigeant le cabinet d'avocats du même nom, est formel : les enjeux techniques précèdent les enjeux juridiques, car c'est la technique qui détermine le juridique et non le contraire. La dématérialisation d'un point de vue juridique ne pose quasiment aucun problème aujourd'hui (voir les articles 1316 et suivants du Code civil).

Aujourd'hui, pour Alain Bensoussan, le vrai problème est constitué des normes, ce qui est une vraie mutation pour les juristes, avec les normes de sécurité (Iso 27001), les normes de dématérialisation (NF Z42-013, X509V3 pour le certificat électronique, RFC 3161 pour l'horodatage, etc.) et les normes génériques (Iso 9001). La norme est devenue un élément majeur de la dématérialisation, sans compter les organismes qui définissent leur propre règle : les Archives

de France, la Fédération nationale des tiers de confiance (FNTC) (4) qui délivre un label. Cela va évoluer de plus en plus en ce sens.

du droit de l'électronique...

Le droit de l'électronique, né en mars 2000, autorise la preuve par écrit, quels que soient le support et les modalités de transmission. « *L'écrit sur support électronique a la même force probante que l'écrit sur support papier* » : article 1316-3 du Code civil. Quant à la notion de support durable, elle est adoptée en droit national dès 2005, comme incluant les disquettes informatiques, les cédéroms, DVD, disques durs, etc.

La signature électronique, les contrats sous forme électronique sont autorisés sous réserve des procédés mis en place.

... au droit de dématérialiser...

Concrètement, il s'agit du droit de dématérialiser les factures, les bulletins de paie et les lettres recommandées. Les documents peuvent être électroniques, mais le problème n'est pas là. En cas de contentieux, ce qui fera preuve, c'est le process mis en place afin d'assurer l'identité, prouver l'accord du salarié pour le bulletin de paie ou l'intégrité d'un document - le fait qu'il ne puisse pas être modifié - pour une facture.

... à l'obligation de dématérialiser

Aujourd'hui, nous sommes passés à un nouveau stade. L'État, comme les collectivités et les entreprises, est soumis à une obligation de dématérialiser : par exemple, les factures pour le secteur public, les réponses aux appels d'offres ou encore l'obligation de télédéclarer la TVA pour les entreprises réalisant plus de 230 000 euros de chiffre d'affaires. Ce seuil sera abaissé, puis supprimé au premier octobre 2014.

notion de « procédé fiable »

Les tendances 2013-2015 verront la notion de « *procédé fiable* » prendre de plus en plus d'importance. La convention de preuve va se généraliser, car tout consommateur signant un contrat électronique devra au préalable en avoir donné l'autorisation, à travers la signature d'une convention de preuve. La dématérialisation des marchés avance dans presque tous les pays et le contrat vocal ou la lettre recommandée électronique sont en cours de déploiement. Des questions importantes devront être résolues concernant l'identité numérique, avec peut-être un jour le droit au zéro papier.

(1) www.cnll.fr
 (2) www.w3.org
 (3) Voir *Archimag* n° 252, mars 2012, pp 40-41.
 (4) www.fntc.org

repères

Journée Lexing Tendances

La première journée Lexing Tendances a eu lieu le 25 octobre 2012. La prochaine édition sur le thème de la dématérialisation et de l'archivage électronique se tiendra le 24 octobre 2013 et sera également co-organisée par le cabinet d'avocat Alain Bensoussan - pôle numérique et par le département consulting de Serda.

Présentation de l'espace d'administration électronique

Le Conseil général du Tarn est la première collectivité territoriale à vous offrir un espace personnel d'administration électronique en partenariat avec mon.service-public.fr, pour effectuer votre démarche et bientôt accéder à vos dossiers et des services en ligne.

Vous pouvez dès maintenant créer une liaison de comptes entre votre compte mon.service-public.fr et votre espace personnel d'administration électronique sur www.Tarn.fr. Une première demande en ligne auprès de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) est déjà disponible depuis le 25 juillet 2012.

Ces prochains mois de nombreuses autres démarches et services vont progressivement être mis à disposition sur le site du Conseil général www.Tarn.fr.

Il s'agit d'un engagement fort pour vous offrir progressivement jusqu'en 2014 un accès général à tous les services départementaux.



Les démarches en ligne proposées à partir de l'espace d'administration électronique sont réalisées avec la même technologie que celle utilisée par la Direction Générale de Modernisation de l'Etat, les services gouvernementaux du Québec ou la République et Canton de Genève.

Pour commencer dès aujourd'hui, rejoignez-nous !

Pour cela rien de plus simple, 4 étapes suffisent :

1. Créez un compte personnel en vous rendant sur le site du Conseil général à l'adresse suivante : www.Tarn.fr
2. Connectez-vous à votre compte mon.service-public.fr ;
3. Accédez à la page "Les organismes partenaires" et sélectionnez "Service en ligne" du Conseil général du Tarn ;

Vous allez être redirigé vers le site www.Tarn.fr du Conseil général afin de saisir vos identifiants et de sélectionner la case « créer une liaison de comptes ».



mon.
Service-Public.fr
Le compte personnel des démarches en ligne

Une fois votre liaison de comptes créée vous pourrez accéder à votre espace personnel d'administration électronique du Conseil général sur www.Tarn.fr en un clic à partir de votre compte mon.service-public.fr.

Plus besoin de vous reconnecter, c'est simple, direct et rapide.

Votre liaison de comptes sera alors disponible pour toutes vos démarches et relations avec le Conseil général du Tarn.

Tarn.fr une solution complémentaire gagnante

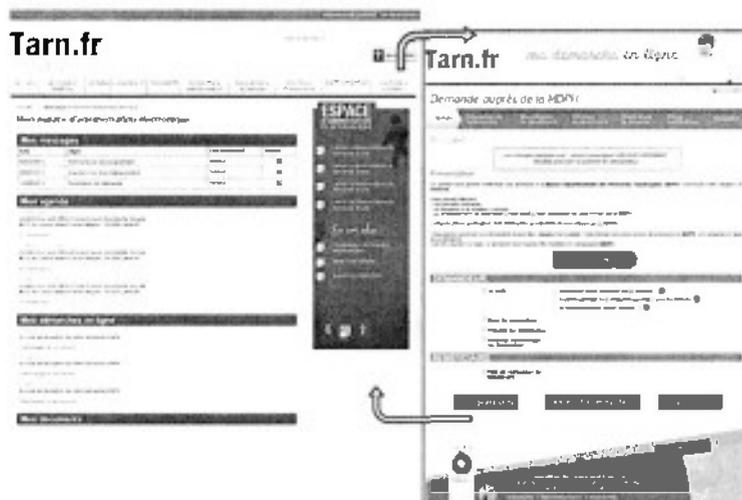
En plus des services de proximité que vous connaissez partout sur le Département, Tarn.fr vous apporte encore plus de service, de proximité et de simplicité.

Vous avez créé votre compte et fait votre liaison avec MSP, vous avez GAGNÉ !

Vous avez GAGNÉ du temps ! Vous pouvez éviter des ressaisies fastidieuses d'information (nom, adresse, ...) dans toutes vos démarches avec le Conseil général du Tarn. Vous pouvez disposer de vos documents détenus dans votre espace de stockage sécurisé et les joindre à vos demandes.

Vous avez GAGNÉ de la simplicité ! Vous pourrez même déposer les documents que le Conseil général du Tarn va vous mettre progressivement à disposition dans votre espace d'administration électronique sur www.Tarn.fr pour les stocker dans cet espace sécurisé MSP !

Vous avez GAGNÉ en proximité ! Nos services restent à votre écoute sur le territoire au plus près de chez vous. Mais ils seront progressivement encore plus disponibles, encore plus proches et encore plus accessibles au travers de votre espace personnel sur Tarn.fr.



Tarn.fr des technologies au service de tous les citoyens

Lorsque vous voyez ce logo  n'hésitez pas à cliquer ! Puis écoutez.

Une solution de vocalisation permet d'écouter en ligne le contenu de Tarn.fr. Ce logiciel de synthèse vocale favorise ainsi l'accès aux informations diffusées par notre site aux personnes handicapées (difficultés visuelles) de même qu'aux personnes âgées ou aux personnes ne maîtrisant pas bien la langue française.

23

Tarn.fr une disponibilité 24h/24h - 7j/7j en toute sécurité

Un contrat de service auprès d'une société française spécialisée dans ce type de prestations, permet au-delà de la garantie apportée par la création d'un espace personnel sécurisé, le respect des règles de sécurité les plus strictes. Tarn.fr est ainsi en mesure de répondre aux exigences d'une disponibilité des services en lignes 24h/24h, 7j/7j pour chacun.

Tarn.fr un ensemble de services pratiques (en construction jusqu'en 2014)



Tarn.fr une solution aussi pour les partenaires associatifs (en construction)

Partenaire associatif, le Conseil général du Tarn ne vous oublie pas ! Fort de notre relation historique avec vous, nous travaillons à vous offrir aussi un espace personnel d'administration électronique en partenariat avec

Votre compte Association
Service-Public.fr
 Le compte des démarches en ligne pour les associations

En savoir plus

Rapport d'activité 2010 de l'e-administration

reponage presse

Portail Usagers de la MDPH du Nord

Bienvenue sur le portail usagers de la Maison départementale des personnes handicapées

Vous avez un dossier à la MDPH 59. Vous accédez à :

- Vos droits en cours
- Vos demandes en cours

Pour y accéder, entrez les informations de connexion figurant sur votre accusé de réception.

Identifiant

Mot de passe

Jour et mois de naissance

Exemple : si votre date de naissance est le 05/10/1950, indiquez : 0510

Site en version expérimentale : une version accessible complète est en cours de conception.

DOCUMENT n° 6

Réaliser un Plan de reprise d'activité: 10 conseils d'experts (Journal du Net)

Quand survient un incident, ou une catastrophe, un plan de reprise peut permettre de relancer rapidement l'activité d'une entreprise. Le plus souvent, cela passe par une réflexion sur l'informatique

DOCUMENT n° 7

1) Penser la catastrophe - David Milot (Unisys)

Penser la catastrophe ou le simple incident n'est pas à la portée de tout le monde. Et pourtant, il faut se pencher sur des scénarii que personne ne souhaite voir se produire. C'est la première étape de conception d'un Plan de Reprise d'Activité (PRA).

"Il faut arriver à imaginer l'inimaginable, comme un incendie par exemple, pour pouvoir imaginer un scénario de reprise. On pense que ça ne peut pas arriver, et pourtant, c'est dans ces moments là qu'il faut prévoir un plan", explique David Milot, directeur du Conseil en Technologie chez Unisys.

Mais pour David Milot, les PRA sont souvent déclenchés pour des incidents mineurs, qui impactent aussi la performance du système d'information. Surchauffe d'un système de ventilation, coupure électrique, autant d'imprévus que l'élaboration d'un PRA peut permettre en amont de détecter et de déjouer.

2) Prévoir la gouvernance du risque

La gouvernance du risque va permettre de régler les processus et les responsabilités au niveau organisationnel

Un point capital de la mise en place d'un PRA concerne la gouvernance du risque. "Qui fait quoi en cas de problème ? Quelle est la responsabilité définie de chacun ? Souvent, ce ne sera ni le PDG ni le DSI qui vont devoir intervenir dans l'urgence et gérer la crise. Les personnes seront sélectionnées dans l'entreprise au préalable et cela permettra généralement un gain de temps appréciable en cas de problème", explique Lionel Pelletier chez Colt. "C'est ce que j'appelle le crisis management."

C'est cette gouvernance du risque qui va permettre de régler les processus et les responsabilités au niveau organisationnel. "Prévoir un volet technique, c'est bien, mais s'assurer d'un volet humain, c'est mieux. Les équipes, les relais en cas de problème entre les responsables, les procédures, autant de facteurs qu'il faut prendre en considération " complète David Mliot d'Unisys.

3) Procéder à l'inventaire applicatif - Yves Pellmans (APX)

Une fois que la conception du PRA est partagée entre les différentes entités de l'entreprise, la DSI peut concrètement démarrer son travail interne.

"L'idée au départ, c'est de réaliser un audit, une cartographie des risques. Il s'agit ensuite de détailler les challenges qui sont provoqués par ces risques, et de trouver une stratégie de mitigation des risques", explique Lionel Pelletier Chez Colt. "Par exemple, c'est en effectuant une cartographie des processus informatiques que l'on va se rendre compte que l'ERP qui sous

tend les applications métiers ne sait pas fonctionner en mode dégradé. De là, il faudra définir des règles pour prendre cet aspect en considération."

Chaque module applicatif doit être évalué pour en déterminer sa criticité en cas de crise, et le traitement dont il doit faire l'objet pour le préparer aux incidents. Une opération par couches comme le précise Yves Pellmans, directeur technique chez APX. "On procède au mapping des applications, on descend au niveau des bases de données, des systèmes d'exploitation, et ainsi de suite", indique-t-il

Enfin, l'inventaire des applications et des environnements applicatifs ouvrira sur un travail de définition de la criticité de ceux-ci, et du besoin de sauvegarde et de restauration. "Il faut définir un RTO [*ndlr Recovery Time Objective*] et un RPO [*ndlr Recovery Point Objective*] pour chaque application. Une fois que ce référencement est effectué, il faut prioriser en fonction de ce qui est plus ou moins critique pour le business de l'entreprise", explique Bruno Picard, directeur technique de Netapp.

4) Définir des priorités, des techniques, et un prix Bruno Picard (Netapp)

Si bon nombre de DSI ne souhaitent perdre aucune données en cas de crash, il faut se rendre à l'évidence : en fonction des secteurs d'activité, des métiers, les exigences vis-à-vis du système d'information seront diverses.

"Il faut arriver à considérer que l'indisponibilité peut être autorisée, en fonction du degré de criticité des données métiers et des données techniques. Une disponibilité en dessous de la minute, par tranche de dix secondes, double le prix de l'infrastructure. Parfois, le coût n'en vaut pas la peine", explique David Milot chez Unisys. "Il est possible de fonctionner en mode dégradé, mais cela doit être conçu au moment du design du PRA", précise t-il.

Une réflexion qui doit émerger dès la conception du PRA. De là va découler le choix de l'équipement de sauvegarde et de reprise de l'activité, mais aussi le budget consacré au PRA.

"Il s'agit là de déterminer les meilleures technologies qui correspondent au RTO [*ndlr Recovery Time Objective*] et au RPO [*ndlr Recovery Point Objective*] que l'on a choisis. Les données de certaines applications dont le RTO et le RPO permettent un délai pourront être sauvegardées sur bandes. Mais pour des applicatifs dont le RTO et le RPO sont proches de 0, des technologies comme le self mirror seront nécessaires", détaille Bruno Picard de Netapp.

"A la suite de ce diagnostic, il faudra calculer, et souvent négocier un prix de mise en œuvre. Si la sauvegarde et la reprise d'activité doit s'effectuer en moins d'une minute, on doit mettre en place des environnements synchrones, et le coût de l'infrastructure monte très vite", ajoute t-il pour rebondir sur l'augmentation géométrique du coût de l'infrastructure en fonction de l'exigence de reprise.

5) Choisir le matériel de crise adapté

Certains PRA prévoient la construction d'un site distant, qui va prendre le relais en cas de catastrophe sur le site principal. Dans ce cas, la matériel de remplacement devra d'une part être constamment prêt à l'emploi, mais aussi être adapté à cette situation de crise, qui dans une majorité de cas ne durera que quelques temps.

Inutile de souhaiter simplement dédoubler son matériel principal

Les performances du système d'information seront dégradées, mais devront permettre d'assurer la poursuite de l'activité le temps que tout rentre dans l'ordre. C'est l'objet même d'un PRA et il est inutile de souhaiter simplement dédoubler son matériel principal.

"Il ne s'agit pas de faire de copier - coller de son existant sur un site distant. Il faut que le matériel destiné à reprendre l'activité soit adapté à la situation de crise. De toute manière, les performances seront dégradées quoi qu'il arrive et il faut en tenir compte", rappelle David Milot chez Unisys.

6) Tester régulièrement le PRA

Une fois que le PRA est en place, l'importance de faire des tests de manière régulière pour évaluer sa fiabilité est une étape importante, et ce en dépit du coût de tels tests.

60% des tests de PRA échouent

"Le coût d'un test est important mais le coût d'un risque est plus important encore. Je n'ai pas vu une seule entreprise qui à la suite d'un test ne remette pas en question son PRA. Souvent, on se rend compte que les questions de personnes n'ont pas été étudiées. Un exemple tout simple, en cas de déménagement dans un autre local, il faut savoir absolument qui possède la clé de ce local. D'expérience, je peux vous dire que ce n'est pas une gageure", explique Lionel Pelletier chez Colt.

Un avis que partage Bruno Picard de Netapp : "Il est nécessaire de tester deux fois par an son PRA pour faire fasse à l'imprévu. Cela coûte de l'argent et révèle bien souvent des faiblesses de l'infrastructure."

L'importance des tests est révélée par des données officieuses qui tendent à montrer qu'au cours du premier test, tout ce passe convenablement, mais que dès le second test, l'infrastructure informatique ayant été modifiée, les processus n'étant peut être plus respectés, 60% des tests échouent.

7) Faire évoluer le PRA en fonction des changements apportés au système d'information

Si le PRA est réalisé à un moment précis pour répondre aux contraintes de service d'un actif informatique, il faut que des procédures permettent d'inclure au Plan de Reprise d'Activité les évolutions postérieures du système d'information.

Un travail compliqué, qui demande de mettre en conformité les nouvelles applications avec le plan de relance déjà établi.

"Chaque changement applicatif ou matériel doit être réalisé de manière à ce que le PRA puisse fonctionner en le prenant en compte"

"Chaque changement applicatif ou matériel doit être réalisé de manière à ce que le PRA puisse fonctionner en prenant en compte ce changement", explique Bruno Picard de Netapp.

Cette démarche permet aussi de considérer si de nouvelles applications doivent ou non entrer dans le cadre du PRA en fonction de leur criticité pour l'activité de l'entreprise. Ce travail de suivi demandera de se référer régulièrement au PRA, ce qui demande que ce dernier soit correctement documenté.

8) Encourager le retour d'expérience

La prise en compte des tests et de leurs péripéties n'est parfois pas transmise à qui de droit. De même, les incidents du système d'information au quotidien sont souvent peu documentés.

Un problème de partage de la connaissance du système d'information qui impacte directement les performances en cas de PRA déclenché pour une raison réelle.

Un journal d'évènements pour rendre compte des problèmes rencontrés

"Il faudrait rendre obligatoire le retour d'expérience. Normalement, un journal d'évènements devrait rendre compte des problèmes rencontrés pour y faire face plus tard. Mais il faut bien admettre que la culture professionnelle française a tendance à mettre un tabou sur les échecs, ce qui ne leur permet pas d'être source d'enseignements", reconnaît Lionel Pelletier de Colt.

Un véritable souci quand on connaît par ailleurs le turn over de certaines structures. Difficile de transformer ses erreurs en enseignements pour le futur !

9) Prendre en compte les contraintes réglementaires- Lionel Pelletier (Colt)

Le Plan de Reprise d'Activité est de plus en plus demandé, tant par les autorités de régulation de certaines activités comme la banque et la finance, que par les banques et les compagnies d'assurance qui souhaitent s'assurer que leurs clients ont pris les précautions nécessaires en cas de problème.

"La présence d'un PRA est une exigence contenue dans des réglementations telles que Bâle II. Les acteurs qui y sont soumis sont obligés de fournir un PRA et un PCA [*ndlr. Plan de Continuité de l'Activité*], et ils nous délèguent ces responsabilités opérationnelles", explique Lionel Pelletier, consultant senior chez Colt.

"Certains de nos clients exigent de nous voir équipé d'un PRA pour faire des affaires avec vous", précise David Milot, directeur du Conseil en technologie chez Unisys. Il faut préciser enfin que des cadres de bonnes pratiques comme ITIL préconisent la mise en place de PRA pour assurer le bon fonctionnement de son système d'information.

Mieux vaut donc prévoir la mise en place de ces plans qui permettent de prévoir que faire en cas d'accident, et comment assurer la reprise de l'activité, de plus en plus soutenue par le système d'information.

10) Promouvoir l'élargissement du PRA en dehors du cadre de la DSI

La question du PRA dépasse le simple cadre de l'infrastructure informatique. D'où des réflexions transverses sur les processus à mettre en place en cas de problème.

"Quel PRA pour quels risques ? Cela passe par l'étude des conséquences d'un incident. Il ne faut pas faire un PRA pour faire un PRA. Le désastre peut être une grève, un incendie, une coupure d'électricité, une surchauffe qui met les machines en veille", explique David Milot, directeur du Conseil en Technologie chez Unisys.

Des réflexions transverses sur les processus à mettre en place en cas de problème

Lionel Pelletier chez Colt propose lui trois éléments qui permettent de jouer sur différents processus en fonction du type de crise. "D'un côté, on va trouver le Plan de Repli Utilisateur. En cas de pandémie par exemple, il faudra définir des règles de fonctionnement des équipes. Ensuite, vient le Plan de Reprise Métier, qui définit quels sont les éléments de la chaîne de production qui sont prioritaires et qui doivent être repris en main pour faire redémarrer la production. Enfin, le Plan de Repli Informatique doit permettre de définir les priorités en termes de système d'information en cas de crise. Au final, en fonction de la nature de la crise, on fait jouer les trois éléments".

Inutile de réaliser donc un PRA au niveau de la DSI s'il n'est pas partagé par les directions métiers.

Le Conseil général de l'Aube équipe ses travailleurs médicaux sociaux de tablettes tactiles

Le Conseil général de l'Aube utilise ce dispositif, dénommé Xtea PA, dans le cadre de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA). Il permet aux travailleurs médicaux sociaux, lors des visites à domicile, de calculer simplement et rapidement les plans d'aide et surtout de les communiquer instantanément aux personnes âgées et à leurs familles. Après une phase d'expérimentation de huit mois (mars-décembre 2011), le dispositif Xtea PA a été élargi à l'ensemble des travailleurs médicaux sociaux en mars 2012. L'application Xtea PA permet de déterminer le degré de perte d'autonomie (GIR) de la personne âgée, de rassembler, grâce à un questionnaire entièrement paramétrable, des éléments d'information sur l'environnement de la personne âgée et de définir le plan d'aide de maintien à domicile.

Pour évaluer le degré de perte d'autonomie ou le degré de dépendance, physique et psychique de la personne âgée, la grille AGGIR (Autonomie, Gérontologie Groupe Iso-Ressources) est embarquée sur la tablette tactile. A tout moment, les travailleurs médicaux sociaux peuvent activer le mode assistance et avoir recours aux variables S T C H (Spontanément, Totalemment, Correctement, Habituellement) pour affiner leur évaluation. Dans un premier temps les travailleurs sociaux établissent un plan d'aide « idéal » qu'ils ajustent ensuite, en direct, avec la personne âgée et sa famille, pour tenir compte de leurs souhaits et des ressources du demandeur. L'application Xtea PA permet de simuler des plans d'aide en modifiant tout ou partie des critères d'aide (durée de l'intervention, fréquence de l'intervention, prestataire, etc.) et proposer, en temps réel, un plan d'aide personnalisé et cohérent.

Xtea PA est un dispositif déconnecté de l'application métier : avant de partir en visite à domicile, les travailleurs médicaux sociaux chargent sur leurs tablettes les dossiers des usagers en attente ; à leur retour, ils déchargent leurs tablettes afin de mettre à jour les dossiers qu'ils viennent d'instruire. La synchronisation des données entre Xtea PA et le logiciel métier s'effectue sur le site du Conseil général, en Wifi, de sorte que la tablette tactile peut être utilisée sur tout le territoire du département...y compris dans les zones non couvertes par le réseau de téléphonie mobile.

Ce nouveau dispositif permet, du côté usager, la réduction des délais d'instruction et l'assurance que le plan d'aide proposé est au plus près des besoins et des ressources du demandeur. Du côté travailleurs médicaux sociaux, la suppression de la saisie, dans le logiciel métier, des données du GIR et du plan d'aide et du côté Conseil général, une amélioration du service rendu aux usagers, conséquence notamment de la réduction des délais de traitement et du nombre de demandes de réajustement ou de refus.

L'application Xtea PA a été développée par le Conseil général de l'Aube avec le partenariat d'une SSII, Eutech, pour l'application Android et le back office de gestion des visites et de l'éditeur du logiciel métier, Info DB, pour la fourniture de Web Services. Depuis le début de l'année, une version gratuite de l'application, Xtea PA light, est disponible sur l'Android Market. Cette version gratuite permet de calculer le GIR et le montant de l'aide allouée au demandeur.

Philippe Guichardaz

<http://www.decideur-public.info/article-le-conseil-general-de-l-aube-equipe-ses-travailleurs-medicaux-sociaux-de-tablettes-tactiles-104036010.html>

2 - Un cadre pour gérer la sécurité des systèmes d'information

2.1 - Introduction à la sécurité des systèmes d'information

La sécurité des systèmes d'information (SSI) recouvre l'ensemble des moyens techniques, organisationnels et humains qui doivent être mis en place dans le but de garantir, au juste niveau requis, la sécurité des informations d'un organisme et des systèmes qui en assurent l'élaboration, le traitement, la transmission ou le stockage.

Ce besoin de sécurité doit être déterminé en fonction de la menace et des enjeux.

D'une part, les enjeux se mesurent à l'aune de la gravité des impacts que provoquerait, pour l'organisme, une perte de :

- la disponibilité des informations : quel impact en cas d'impossibilité d'accéder aux données ou d'utiliser le système d'information ? ;
- l'intégrité des informations : quel impact en cas de modification non désirée de données ou de composants du système d'information ? ;
- la confidentialité des informations : quel impact en cas d'accès par une personne non autorisée à des données confidentielles ?

D'autre part, les menaces à prendre en compte sont celles qui pèsent réellement sur le système d'information et sur les informations qu'il traite, transmet et stocke, dans l'environnement dans lequel il se situe. Le système d'information, et donc les informations qu'il contient, est-il isolé, ou est-il accessible depuis Internet ? Les postes de travail, les serveurs, les réseaux utilisés sont-ils dans une enceinte protégée, ou dans un lieu public ? Le système est-il dans une zone inondable, une zone sismique ? Le personnel est-il habilité dans sa totalité à connaître les données, à piloter les processus ou à administrer le système, ou faut-il considérer comme une menace l'accès de certaines personnes aux données, aux processus ou au système ?

Il est maintenant fait obligation aux AA, par l'article 3 du [DécretRGS], de conduire cette démarche, en utilisant une méthode d'analyse de risque afin d'identifier les risques de manière factuelle et exhaustive, ainsi que de déterminer formellement le besoin de sécurité. En effet, la SSI ne peut être correctement assurée qu'en explicitant clairement les risques auxquels le système est réellement exposé.

Les risques ainsi appréciés, le responsable du système d'information peut énoncer, en toute connaissance de cause, les objectifs de sécurité à satisfaire. Ces objectifs se rapportent aux trois grands domaines de la sécurité :

- la disponibilité des données et du système d'information ;
- l'intégrité des données et du système d'information ;
- la confidentialité des données, et celle des éléments critiques du système d'information¹ ;

auxquels peuvent s'ajouter deux domaines complémentaires :

- l'authentification, pour garantir que seules les personnes autorisées peuvent accéder aux données et aux processus ;
- la traçabilité, pour pouvoir vérifier que les actions sur les données et sur les processus ont été effectuées par des personnes autorisées, et permettre de déceler toute action ou tentative d'action illégitime.

De ces objectifs généraux découlent les fonctions de sécurité qui peuvent être mises en œuvre pour les atteindre. Il est alors possible de choisir les moyens aptes à assurer les fonctions retenues. Ces moyens pourront être :

- techniques : produits de sécurité (matériels ou logiciels) ou prestations de services de confiance informatiques, ou autres dispositifs de sécurité (blindage, détecteur d'intrusion, ...)

¹ La connaissance des éléments critiques d'un système relatifs à sa conception et à son fonctionnement peut aider une personne malveillante à accéder aux données confidentielles traitées par ce système.

Référentiel Général de Sécurité (RGS)		
Version	Date	Page
1.0	06/05/2010	10/33

- organisationnels : organisation des responsabilités, habilitation du personnel, contrôle des accès, protection physique des éléments sensibles, ... ;
- humains : affectation d'agents responsables de la gestion du système d'information (administrateur du système d'information, responsable de sécurité du système d'information, responsable de la protection physique du système, ...), formation du personnel spécialisé, sensibilisation des utilisateurs.

La démarche de sécurité présentée dans le présent chapitre permet ainsi de s'assurer que les objectifs sont bien atteints, que les risques résiduels sont acceptés en toute responsabilité, que les fonctions de sécurité mises en place sont nécessaires et suffisantes et qu'elles ne génèrent pas de nouveaux risques.

La suite de ce chapitre présente un ensemble de règles et de recommandations pour la gestion de la SSI dans un organisme (§ 2.2) et dans un projet de système d'information (§2.3).

2.2 - Six grands principes de gestion de la SSI

2.2.1 - Adopter une démarche globale

L'objectif est la cohérence d'ensemble de la démarche de sécurisation des systèmes d'information. Il convient à ce titre de n'oublier aucun élément pertinent, pour éviter toute faille qui réduirait la sécurité globale du SI. Il est également nécessaire que chacune des décisions relatives à la sécurité soit prise au juste niveau hiérarchique.

Il est ainsi recommandé :

- de considérer tous les aspects qui peuvent avoir une influence sur la sécurité des systèmes d'information, techniques (matériels, logiciels, réseaux, ...) et non techniques (organisations, infrastructure, personnel, ...);
- de considérer tous les risques et menaces, d'origine humaine ou naturelle, accidentelle ou délibérée ;
- de prendre en compte la SSI au juste niveau hiérarchique, car comme tous les autres domaines de la sécurité, la SSI repose sur une vision stratégique, et nécessite des choix d'autorité (les enjeux, les moyens humains et financiers, les risques résiduels acceptés), et un contrôle des actions et de leur légitimité ;
- de responsabiliser tous les acteurs (décideurs, maîtrise d'ouvrage, maîtrise d'œuvre, utilisateurs, ...);
- d'intégrer la SSI tout au long du cycle de vie des systèmes d'information (depuis l'étude d'opportunité jusqu'à la fin de vie du système).

2.2.2 - Adapter la SSI selon les enjeux

Il est recommandé que la SSI soit adaptée aux enjeux du système d'information et aux besoins de sécurité de l'AA, afin d'y consacrer les moyens financiers et humains juste nécessaires et suffisants. L'article 3 du [DécretRGS] précise ainsi, dans son alinéa 2°, que la réponse aux besoins de protection doit être proportionnée.

Une aide dans cette démarche est proposée dans le document [MaturitéSSI], qui explique comment déterminer rapidement les enjeux relatifs à la sécurité d'un système d'information, comment mesurer l'écart entre le niveau nécessaire de prise en compte de la sécurité et le niveau effectif, et comment en déduire les actions à mettre en œuvre pour atteindre le niveau de sécurité nécessaire.

2.2.3 - Gérer les risques SSI

Extrait du [DécretRGS] : Chapitre II : Fonctions de sécurité des systèmes d'information :

« Article 3 :

Dans les conditions fixées par le référentiel général de sécurité mentionné à l'article 2 du présent décret, l'autorité administrative doit, afin de protéger un système d'information :

1° Identifier l'ensemble des risques pesant sur la sécurité du système et des informations qu'il traite, eu égard notamment aux conditions d'emploi du système ;

2° Fixer les objectifs de sécurité, notamment en matière de disponibilité et d'intégrité du système, de confidentialité et d'intégrité des informations, ainsi que d'identification des utilisateurs du système, pour répondre de manière proportionnée au besoin de protection du système et des informations face aux risques identifiés ;

Référentiel Général de Sécurité (RGS)		
Version	Date	Page
1.0	06/05/2010	11/33

3° En déduire les fonctions de sécurité et leur niveau qui permettent d'atteindre ces objectifs et respecter les règles correspondantes du référentiel général de sécurité.

Dans les conditions fixées par le référentiel susmentionné, l'autorité administrative réexamine régulièrement la sécurité du système et des informations en fonction de l'évolution des risques »

La démarche de gestion des risques SSI, que l'AA doit mener conformément à l'article ci-dessus, consiste principalement à :

- établir le contexte de mise en œuvre du système ;
- identifier, apprécier et hiérarchiser les risques ;
- traiter les risques (les réduire ou les éviter, et accepter de prendre les risques résiduels).

Cette démarche peut être conduite de manière allégée dans le cas de systèmes simples ou sans enjeux importants de sécurité, ou au contraire de manière très approfondie si le système d'information est complexe et les enjeux élevés.

À cet effet, il est recommandé de s'appuyer sur la norme [ISO27005], qui fixe un cadre théorique de la gestion des risques, et de s'appuyer sur la méthode [EBIOS] pour sa mise en œuvre pratique grâce notamment aux explications et aux outils qu'elle propose.

2.2.4 - Élaborer une politique SSI

Il est recommandé d'élaborer et de formaliser une politique SSI globale au niveau de l'AA. Selon les besoins, cette politique SSI pourra être déclinée et complétée notamment pour un domaine particulier, ou pour un système d'information précis.

Le guide [PSSI] fournit une aide pour élaborer une politique SSI.

2.2.5 - Utiliser les produits et prestataires labellisés pour leur sécurité

Extrait du [DécretRGS] : Chapitre II : Fonctions de sécurité des systèmes d'information :

« Article 4 :

Pour mettre en œuvre dans un système d'information les fonctions de sécurité ainsi déterminées, l'autorité administrative recourt à des produits de sécurité et à des prestataires de services de confiance ayant fait l'objet d'une qualification dans les conditions prévues au présent décret ou à tout autre produit ou prestataire pour lesquels elle s'est assurée de la conformité de leurs fonctions de sécurité au référentiel général de sécurité. »

La qualification est un label créé par l'[Ordonnance], qui permet d'attester de la confiance que l'on peut accorder à des produits de sécurité et à des PSCO. D'autres labels existent pour attester de la compétence des professionnels, notamment en matière de SSI. Il est recommandé :

- d'utiliser chaque fois que possible des produits de sécurité qualifiés (§ 5.1) par l'ANSSI (le catalogue de ces produits est disponible sur le site www.ssi.gouv.fr), après s'être assuré que le produit répond bien au besoin et au contexte d'utilisation prévu ;
- de recourir chaque fois que possible à des PSCO qualifiés (§ 5.2) ;
- de prendre en considération, dans le choix des prestataires, en plus de leur qualification, leur éventuelle certification selon la norme [ISO27001] ou d'autres normes équivalentes ;
- de prendre en considération, dans le choix de prestataires, la certification de leurs personnels lorsque des compétences particulières sont requises pour une fonction.

2.2.6 - Viser une amélioration continue

Il est recommandé de chercher une amélioration constante de la SSI, par exemple en mettant en place un « système de management de la sécurité de l'information » (SMSI), tel qu'il est défini dans la norme [ISO27001], pour :

1. planifier la SSI : définir le cadre du SMSI, apprécier les risques SSI et définir leur traitement ;
2. mettre en œuvre la SSI : mettre en place et maintenir les mesures de sécurité ;
3. vérifier la SSI : vérifier que les mesures de sécurité fonctionnent conformément à l'étape 1 de planification et identifier les améliorations possibles du SMSI ;
4. améliorer la SSI : étudier et mettre en place les améliorations identifiées pour le SMSI.

Référentiel Général de Sécurité (RGS)		
Version	Date	Page
1.0	06/05/2010	12/33

2.3 - Intégration de la SSI dans le cycle de vie des systèmes d'information

Dans tout projet de mise en place d'un système d'information, le besoin de sécurité doit être pris en compte avec la même attention, en même temps et au même titre que les besoins fonctionnels que vise à satisfaire le système, le téléservice ou l'application.

Prise très en amont du projet, son efficacité sera bien supérieure, et son coût bien moindre, que s'il faut faire évoluer les spécifications, voire les équipements ou l'architecture du système, du fait d'une intégration tardive. Il est ainsi recommandé de considérer la SSI dès la phase de définition du système d'information (voire même dès l'étude d'opportunité en cas de doute sur la possibilité de sécuriser le système d'information au niveau requis), puis au-delà, tout au long de sa vie, notamment lors de toute modification, jusqu'à son retrait du service. Cette démarche de réévaluation et d'amélioration constante de la SSI s'appuie notamment sur des audits réguliers de sécurité. En fin de vie, il convient, par exemple, de veiller à la destruction des données et des composants confidentiels, avant de céder, de jeter ou de détruire le système.

Dans ce cycle, une étape essentielle est l'homologation de sécurité du système d'information (§ 2.3.2), qui doit intervenir avant la mise en service du système, puis être régulièrement réexaminée, afin de prendre les mesures que peuvent imposer les évolutions du système, de ses composants, de son emploi, du contexte humain ou organisationnel, ou encore bien sûr de la menace.

2.3.1 - Des efforts proportionnés aux enjeux SSI

La démarche de sécurité doit être adaptée aux enjeux du projet. Dans ce but, il est recommandé d'utiliser le guide [GISSIP] de l'ANSSI pour l'intégration de la sécurité dans les différentes phases des projets informatiques, et en particulier :

- lors de la conception générale, pour identifier les objectifs généraux de sécurité ;
- lors de la conception détaillée, pour affiner les objectifs de sécurité et identifier le niveau de risque maximum que l'autorité responsable se déclare prête à accepter ;
- lors de la réalisation du système, pour décrire concrètement les mesures de sécurité et la manière de les appliquer dans l'environnement effectif d'utilisation ;
- à la fin de la phase de développement et au plus tard avant la phase d'exploitation, pour prononcer la décision d'homologation (§2.3.2) ;
- tout au long de la vie du système, jusqu'au retrait du service, pour maintenir la sécurité.

2.3.2 - Un engagement systématique : l'homologation de sécurité

Extrait du [DécretRGS] : Chapitre II : Fonctions de sécurité des systèmes d'information :

Article 5 :

L'autorité administrative atteste formellement auprès des utilisateurs de son système d'information que celui-ci est protégé conformément aux objectifs de sécurité fixés en application de l'article 3.

Dans le cas d'un téléservice, cette attestation est rendue accessible aux usagers selon les mêmes modalités que celles prévues à l'article 4 de l'ordonnance du 8 décembre 2005 susvisée pour la décision de création du téléservice.»

Cette « attestation formelle », évoquée à l'article 5 *supra*, correspond à une « homologation de sécurité du système d'information ». Celle-ci est obligatoire et est un préalable à la mise en service opérationnelle de tout système d'information. Elle est prononcée par une autorité dite d'homologation, désignée par l'AA, habituellement au sein même de cette AA. Lorsque le système est sous la responsabilité de plusieurs AA, l'autorité d'homologation est désignée conjointement par les AA concernées.

Au sens de l'article 5 *supra*, la décision d'homologation, ou « attestation formelle », est l'engagement par lequel l'autorité d'homologation atteste, au nom de l'AA, que le projet a bien pris en compte les contraintes opérationnelles de sécurité établies au départ, que les exigences de sécurité sont bien déterminées et satisfaites, que les risques résiduels sont maîtrisés et acceptés, et que le système d'information est donc apte à entrer en service.

Afin que sa décision soit motivée et justifiée, il est recommandé que l'autorité d'homologation s'appuie sur un dossier de sécurité, constitué selon le modèle décrit dans le guide [GISSIP].

Référentiel Général de Sécurité (RGS)		
Version	Date	Page
1.0	06/05/2010	13/33

Selon les résultats de l'analyse effectuée lors de la démarche d'homologation, l'autorité d'homologation pourra prononcer :

- une homologation provisoire, assortie de réserves et d'un délai de mise en conformité des défauts de sécurité rencontrés ;
- une homologation, assortie le cas échéant de conditions, pour une durée déterminée (recommandée entre 3 et 5 ans) ;
- un refus d'homologation, si les résultats de l'audit font apparaître des risques résiduels jugés inacceptables.

2.3.3 - Des outils spécifiques pour différentes familles de téléservices

Il est recommandé que les experts SSI et les responsables de système d'information utilisent, pour exprimer les besoins de sécurité et identifier les objectifs de sécurité, des fiches d'expression rationnelle d'objectifs de sécurité (FEROS). Pour faciliter ce travail, et pour les familles les plus usuelles de téléservices qu'une AA peut mettre en œuvre, sept FEROS génériques [FEROSTypes] sont proposées :

- Téléservice de candidature (exemples : candidature dans l'enseignement supérieur, au permis de conduire, ...)
- Téléservice de consultation (exemples : consultation des remboursements de la sécurité sociale, des résultats d'examens, de concours, ...)
- Téléservice de déclaration (exemples : dossier fiscal du particulier (TéléIR), compte fiscal des professionnels, déclaration de changement d'adresse, ...)
- Téléservice de demande (exemples : demande d'extraits d'état civil, de permis de construire, de licence IV, de stage d'étudiants, ...)
- Téléservice d'inscription (exemple : inscription à un concours de la fonction publique)
- Téléservice de paiement en ligne (exemples : paiement d'amendes, règlement de la TVA, règlement d'impôts sur le revenu, ...)
- Téléservice de simulation (exemples : calcul de revalorisation des pensions alimentaires, simulateur de calcul de retraite, d'impôt sur le revenu, ...).

En complément, le guide d'exigences de sécurité [ExigencesTélé] propose un ensemble d'exigences de sécurité qui permettent de répondre aux objectifs de sécurité exprimés dans les [FEROSTypes].

Il est recommandé de s'appuyer sur ces documents chaque fois que le téléservice mis en place entre dans l'une des familles présentées *supra*.

Référentiel Général de Sécurité (RGS)		
Version	Date	Page
1.0	06/05/2010	14/33

Code de la Santé publique : Sous-section 1 : Accès aux informations de santé à caractère personnel.

DOCUMENT n° 10

Article R1111-1 En savoir plus sur cet article...

Modifié par Décret n°2006-6 du 4 janvier 2006 - art. 1 JORF 5 janvier 2006

L'accès aux informations relatives à la santé d'une personne, mentionnées à l'article L. 1111-7 et détenues par un professionnel de santé, un établissement de santé ou un hébergeur agréé en application de l'article L. 1111-8, est demandé par la personne concernée, son ayant droit en cas de décès de cette personne, la personne ayant l'autorité parentale, le tuteur ou, le cas échéant, par le médecin qu'une de ces personnes a désigné comme intermédiaire.

La demande est adressée au professionnel de santé ou à l'hébergeur et, dans le cas d'un établissement de santé, au responsable de cet établissement ou à la personne qu'il a désignée à cet effet et dont le nom est porté à la connaissance du public par tous moyens appropriés.

Avant toute communication, le destinataire de la demande s'assure de l'identité du demandeur et s'informe, le cas échéant, de la qualité de médecin de la personne désignée comme intermédiaire.

Selon les cas prévus par l'article L. 1111-7 précité, le délai de huit jours ou de deux mois court à compter de la date de réception de la demande ; lorsque le délai de deux mois s'applique en raison du fait que les informations remontent à plus de cinq ans, cette période de cinq ans court à compter de la date à laquelle l'information médicale a été constituée.

Article R1111-2 En savoir plus sur cet article...

Modifié par Décret n°2006-6 du 4 janvier 2006 - art. 1 JORF 5 janvier 2006

Modifié par Décret n°2006-6 du 4 janvier 2006 - art. 2 (V) JORF 5 janvier 2006

A son choix, le demandeur obtient du professionnel de santé, de l'établissement de santé ou de l'hébergeur communication des informations demandées, soit par consultation sur place, avec, le cas échéant, remise de copies de documents, soit par l'envoi de copies des documents. Les frais de délivrance de ces copies sont laissés à la charge du demandeur dans les conditions fixées par l'article L. 1111-7.

Dans le cas où les informations demandées sont détenues par un établissement de santé et si les dispositifs techniques de l'établissement le permettent, le demandeur peut également consulter par voie électronique tout ou partie des informations en cause.

Dans le cas d'une demande de consultation sur place adressée à un établissement de santé, le demandeur est informé du dispositif d'accompagnement médical organisé par l'établissement dans les conditions fixées à l'article R. 1112-1.

Les copies sont établies sur un support analogue à celui utilisé par le professionnel de santé, l'établissement de santé ou l'hébergeur, ou sur papier, au choix du demandeur et dans la limite des possibilités techniques du professionnel ou de l'organisme concerné.

Article R1111-3 En savoir plus sur cet article...

Modifié par Décret n°2006-6 du 4 janvier 2006 - art. 1 JORF 5 janvier 2006

Lorsque la demande est imprécise ou qu'elle n'exprime pas de choix quant aux modalités de communication des informations, le professionnel de santé, l'établissement ou l'hébergeur informe le demandeur des différentes modalités de communication ouvertes par la présente section et lui indique celles qui seront utilisées à défaut de choix de sa part.

Si, au terme du délai de huit jours ou celui de deux mois prévu à l'article L. 1111-7, le demandeur n'a toujours pas précisé sa volonté, le professionnel de santé, l'établissement ou, le cas échéant, l'hébergeur mettent à sa disposition les informations sous la forme qu'ils lui avaient précédemment indiquée.

Article R1111-4 En savoir plus sur cet article...

Modifié par Décret n°2006-6 du 4 janvier 2006 - art. 1 JORF 5 janvier 2006

Lorsque la présence d'une tierce personne lors de la consultation de certaines informations est recommandée par le médecin les ayant établies ou en étant dépositaire, celles-ci sont communiquées dès que le demandeur a exprimé son acceptation ou son refus de suivre la recommandation. En cas d'absence de réponse du demandeur au terme d'un des délais prévus à l'article L. 1111-7, les informations lui sont communiquées.

Article R1111-5 En savoir plus sur cet article...

Modifié par Décret n°2006-904 du 19 juillet 2006 - art. 1 JORF 21 juillet 2006

Lorsque, dans les circonstances prévues au quatrième alinéa de l'article L. 1111-7, le détenteur des informations recueillies dans le cadre d'une hospitalisation d'office ou d'une hospitalisation sur demande d'un tiers estime que la communication de ces informations au demandeur ne peut avoir lieu qu'en présence d'un médecin, il en informe l'intéressé. Si celui-ci refuse de désigner un médecin, le détenteur des informations saisit la commission départementale des hospitalisations psychiatriques, qui peut également être saisie par l'intéressé conformément aux dispositions de l'article L. 3223-1. Le détenteur des informations fournit sans délai à la commission, sous pli confidentiel, les informations nécessaires relatives à la santé du demandeur et les éléments qui le conduisent à demander la présence d'un médecin.

L'avis de la commission, qui s'impose au demandeur et au détenteur, leur est notifié dans le délai de deux mois à compter de la date de réception de la demande initiale de l'intéressé.

La saisine de la commission ne fait pas obstacle à la communication des informations si le demandeur revient sur son refus de désigner un médecin. Dans ce cas, lorsque la saisine a eu lieu, le détenteur en informe la commission.

Article R1111-6 En savoir plus sur cet article...

Modifié par Décret n°2006-6 du 4 janvier 2006 - art. 1 JORF 5 janvier 2006

La personne mineure qui souhaite garder le secret sur un traitement ou une intervention dont elle fait l'objet dans les conditions prévues à l'article L. 1111-5 peut s'opposer à ce que le médecin qui a pratiqué ce traitement ou cette intervention communique au titulaire de l'autorité parentale les informations qui ont été constituées à ce sujet.

Le médecin fait mention écrite de cette opposition.

Tout médecin saisi d'une demande présentée par le titulaire de l'autorité parentale pour l'accès aux informations mentionnées à l'alinéa ci-dessus doit s'efforcer d'obtenir le consentement de la personne mineure à la communication de ces informations au titulaire de l'autorité parentale. Si en dépit de ces efforts le mineur maintient son opposition, la demande précitée ne peut être satisfaite tant que l'opposition est maintenue.

Lorsqu'en application de l'article L. 1111-7 la personne mineure demande que l'accès du titulaire de l'autorité parentale aux informations concernant son état de santé ait lieu par l'intermédiaire d'un médecin, ces informations sont, au choix du titulaire de l'autorité parentale, adressées au médecin qu'il a désigné ou consultées sur place en présence de ce médecin.

Article R1111-7 En savoir plus sur cet article...

Modifié par Décret n°2006-6 du 4 janvier 2006 - art. 1 JORF 5 janvier 2006

L'ayant droit d'une personne décédée qui souhaite accéder aux informations médicales concernant cette personne, dans les conditions prévues au septième alinéa de l'article L. 1110-4, doit préciser, lors de sa demande, le motif pour lequel elle a besoin d'avoir connaissance de ces informations. Le refus d'une demande opposé à cet ayant droit est motivé.

Ce refus ne fait pas obstacle, le cas échéant, à la délivrance d'un certificat médical, dès lors que ce certificat ne comporte pas d'informations couvertes par le secret médical.

Article R1111-8 En savoir plus sur cet article...

Modifié par Décret n°2006-6 du 4 janvier 2006 - art. 1 JORF 5 janvier 2006

Pour l'application des dispositions mentionnées aux troisième à sixième alinéas de l'article L. 1111-7, les informations de santé qui ont été déposées auprès d'un hébergeur par un professionnel ou un établissement de santé ne peuvent être communiquées par cet hébergeur à la personne qu'elles concernent qu'avec l'accord du professionnel de santé ou de l'établissement qui en a le dépôt.

Qu'est ce qu'une MDPH ?

La **Maison Départementale des Personnes Handicapées** ou MDPH est un lieu unique de service public visant à accueillir, informer, orienter et accompagner les personnes handicapées. Les MDPH associent toutes les compétences impliquées aujourd'hui dans l'accompagnement des personnes handicapées et de leurs familles.

Créées par la loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées du 11 février 2005, et définies par le décret 2005-1537 du 19 décembre 2005, les **maisons départementales des personnes handicapées** sont chargées de l'accueil et de l'accompagnement des personnes handicapées et de leurs proches. Mises en place et animées par le Conseil Général, elles associent : le Conseil Général, les services de l'État, les organismes de protection sociale (CAF, Caisse d'Allocations Maladie), des représentants des associations représentatives des personnes en situation de handicap.

Elles constituent un réseau local d'accès à tous les droits, prestations et aides, qu'ils soient antérieurs ou créés par la loi du 11 février 2005.

Ce véritable lieu d'accueil est ouvert aux personnes en situation de handicap (quelles que soient l'origine et la nature du handicap, l'âge et le lieu de résidence), à leur famille, aux professionnels, aux associations, etc.

La personne handicapée est d'ailleurs au cœur de ce dispositif de service public, via une réelle prise en compte de son projet de vie et une évaluation fine de ses besoins par une équipe pluridisciplinaire, afin de reconnaître ses droits par la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH).

Les Missions des MDPH sont définies dans l'article 64 de la loi 2005-102. Elles ont pour objet d'un article dédié sur le site mdph.fr.

La plupart des MDPH ont cherché à regrouper tous les interlocuteurs des personnes handicapées et de leurs aidants. Afin de faciliter les démarches administratives, les MDPH assurent ainsi les missions dévolues auparavant aux COTOREP (COMmission Technique d'Orientation et de REclassement Professionnel) pour les adultes de plus de 20 ans et aux CDES (Commission Départementale d'Education Spéciale) pour les jeunes de moins de 20 ans, ainsi qu'aux SVA (Site pour la Vie Autonome) pour le financement des aides techniques.

C'est désormais une commission unique - la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) - qui décide de l'orientation des personnes handicapées (enfant ou adulte) et de l'attribution de l'ensemble des aides et prestations (carte d'invalidité, de priorité, de stationnement) et notamment de la prestation de compensation du handicap (PCH) versée par le Conseil général.

Au delà des seules décisions d'attribution des aides et prestations, les MDPH ont pour mission d'accueillir, accompagner, informer et conseiller les personnes handicapées et leurs familles dès l'annonce du handicap et tout au long de son évolution. Leurs équipes examinent chaque situation de manière pluridisciplinaire et évaluent les besoins dans leur globalité avec pour fil conducteur l'élaboration d'un véritable projet de vie.

Les MDPH s'appuie sur les compétences d'une équipe de professionnels médico-sociaux (médecins, infirmiers, assistantes sociales, ergothérapeutes, psychologues, etc.) pour évaluer les besoins de la personne sur la base du projet de vie et proposer un plan personnalisé de compensation du handicap intégrant des dimensions telles que le parcours professionnel et l'accessibilité.

Les MDPH organisent enfin des actions de coordination avec les dispositifs sanitaires et médico-sociaux et désignent un référent pour l'insertion professionnelle des adultes handicapés ou pour l'insertion scolaire.

Les Missions des MDPH

Les missions de la MDPH sont décrites dans l'article 64 de la loi du 11 février 2005. Il indique qu'elle « exerce une mission d'**accueil**, d'**information**, d'**accompagnement** et de **conseil** des personnes handicapées et de leur famille, ainsi que de **sensibilisation** de tous les citoyens au handicap. Elle met en place et organise le fonctionnement de l'**équipe pluridisciplinaire**, de la CDAPH, de la procédure de **conciliation** interne et désigne la personne référent [pour cette procédure] et pour l'**insertion professionnelle**. »

Cette organisation a un but, dédié à la personne en situation de handicap. Il s'agit, toujours selon l'article 64, d'assurer « l'aide nécessaire à la formulation de [son] **projet de vie**, l'aide nécessaire à la mise en œuvre des décisions prises par la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées, l'accompagnement et les médiations que cette mise en œuvre peut requérir. Elle met en œuvre l'accompagnement nécessaire aux personnes handicapées et à leur famille après l'annonce et lors de l'évolution de leur handicap. »

Cet accompagnement comprend l'**évaluation** du handicap et des **besoins de compensation** définis en fonction du **projet de vie**. Ce travail vise à élaborer un **plan personnalisé de compensation (ppc)** dont l'instruction et la mise en œuvre dépend de la MDPH qui assure l'instruction des demandes (attributions de prestations, de cartes, orientation scolaire, médico-sociale ou professionnelle) et leur exécution après décision de la CDAPH. Ce travail d'évaluation concerne également les enfants en âge d'être scolarisé qui bénéficie de la définition en lien avec l'équipe pluridisciplinaire, d'un **plan personnalisé de scolarisation (pps)**.

L'**équipe pluridisciplinaire** des MDPH accueille des professionnels provenant de divers horizons du monde social, sanitaire (médecins, ergothérapeutes, psychologues...), médico-social, scolaire, de l'insertion professionnelle... Sa composition varie en fonction de la nature des besoins ou du handicap de la personne concernée. L'apport de l'équipe pluridisciplinaire peut être nécessaire pour aider à la définition du projet de vie de la personne en situation de handicap. Il est fondamental s'agissant de l'évaluation des besoins de compensation de la personne en situation de handicap.

Sa mission d'interlocuteur unique de la personne handicapée doit conduire la MDPH à s'appuyer sur les centres communaux ou intercommunaux d'action sociale, ou les organismes assurant des services d'évaluation et d'accompagnement des besoins des personnes handicapées avec lesquels elle passe convention. Elle peut également organiser des actions de **coordination** avec les autres dispositifs sanitaires et médico-sociaux concernant la personne en situation de handicap.

Chargée, via la CDAPH, de l'**orientation** vers les services ou établissements médico-sociaux des personnes en situation de handicap, la MDPH leur transmet les informations relatives à ces orientations.

La MDPH au service des usagers en situation de handicap

La MDPH intervient dans la délivrance de nombreux services et prestations au profit des enfants ou des adultes en situation de handicap.

Reconnaissance du handicap

La **Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH)** est délivrée par la MDPH. Elle donne droit à un certain nombre de prestations ou d'aide pour les travailleurs handicapés et leur employeur.

Les MDPH ont également comme mission de délivrer les **cartes d'invalidité** ou de **priorité**. Les **Cartes européennes de stationnement** sont délivrées par les Préfectures mais l'instruction des dossiers est réalisée par les MDPH.

L'évaluation

L'évaluation de la demande de l'usager par l'équipe pluridisciplinaire afin de déterminer son droit à la compensation, lui attribuer une aide, une allocation ou lui délivrer une carte représente la phase cruciale de l'instruction des dossiers.

Elle requiert l'intervention de chaque corps de professionnel présent au sein des MDPH concernés par la nature de la demande de l'usager. Afin d'harmoniser le processus, la méthodologie et, au final, les conséquences des évaluations pour les Personnes en situation de handicap, le législateur a prévu la mise en oeuvre d'un guide d'évaluation des besoins de compensation de la personne handicapée (GEVA), opérationnel depuis mai 2008.

Délivrance de la Prestation de Compensation du handicap (PCH)

La **Prestation de Compensation du Handicap** est une allocation versée aux personnes en situation de handicap depuis le 1er janvier 2006. Elle prend en compte les besoins et le projet de vie de la personne handicapée. Elle peut être affectée à des charges liées à un besoin d'aides humaines, d'aides techniques, à l'aménagement du logement et du véhicule, et/ou à un besoin d'aides exceptionnelles ou animalières. L'évaluation et la décision d'attribution de la prestation sont effectuées au sein de la MDPH. Depuis le décret du 7 mai 2008, la PCH peut être attribuée aux enfants.

Allocations

L'allocation pour adultes handicapés (AAH)

Cette allocation a pour objet de garantir un revenu minimum aux personnes handicapées pour qu'elles puissent faire face aux dépenses de la vie courante. Elle permet ainsi d'assurer l'autonomie financière de personnes n'ayant exercé auparavant aucune activité professionnelle ou ne pouvant prétendre aux prestations d'invalidité de la sécurité sociale. Son versement est subsidiaire : le droit à l'allocation n'est ouvert que lorsque la personne handicapée dispose de ressources modestes et ne peut prétendre à un avantage de vieillesse, d'invalidité ou d'une rente d'accident du travail d'un montant au moins égal à celui de l'AAH. La commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) ouvre les droits et la CAF vérifie les conditions administratives avant son versement.

Le Complément de ressources de l'AAH

Le complément de ressources est versé en complément de l'Allocation aux Adultes Handicapés. Ajouté à l'AAH, il constitue la garantie de ressources. Les personnes titulaires de l'allocation supplémentaire du Fonds Spécial Invalidité (FSI) peuvent aussi en bénéficier sous certaines conditions. Il est destiné à compenser l'absence durable de revenu d'activité des personnes handicapées dans l'incapacité de travailler. Il est attribué sous certaines conditions et sur décision de la CDAPH.

L'allocation compensatrice pour tierce personne (ACTP)

Cette allocation est versée aux adultes de moins de 60 ans par le Conseil Général. Elle permet aux personnes en situation de handicap d'assumer les frais liés à l'intervention d'une tierce personne pour les aider dans les actes essentiels de la vie quotidienne (*tierce personne ou personnel d'un établissement de soins). Elle a été remplacée par la Prestation De Compensation depuis le 1er janvier 2006. Les personnes qui bénéficiaient de l'ACTP avant 2006 peuvent choisir de continuer à la percevoir à la place de la PCH si elles remplissent les conditions d'attribution.

Majoration pour la vie autonome

La Majoration pour la Vie Autonome est versée en complément de l'Allocation aux adultes handicapés. Ce complément est destiné aux personnes handicapées qui peuvent travailler mais ne travaillent pas. Il est attribué sous certaines conditions et sur décision de la CDAPH. Les personnes titulaires de l'allocation supplémentaire du fonds spécial invalidité (FSI) peuvent aussi en bénéficier sous certaines conditions.

L'Allocation Compensatrice pour Frais Professionnels (ACFP)

L'ACFP permettait aux personnes reconnues handicapées à plus de 80% d'assumer les frais supplémentaires liés à l'exercice de leur profession. A l'origine c'était une aide sociale versée par le Conseil général, elle est aujourd'hui remplacée par la PCH. Les bénéficiaires peuvent toutefois continuer de la percevoir à la place de la PCH s'ils ont fait la demande.

L'allocation éducation pour l'enfant handicapé (AAEH)

L'allocation éducation pour l'enfant handicapé peut être accordée dès que l'enfant est reconnu handicapé à 50%. Elle peut être versée jusqu'à l'âge de 20 ans. Le montant de base de l'AAEH peut être revalorisé avec 6 compléments et une majoration spécifique pour parent isolé.

L'orientation

Tout au long de la vie, la MDPH accompagne la personne en situation de handicap dans son orientation scolaire, professionnelle, en termes de formation ou vers des établissements et services sociaux ou médico-sociaux.

Les orientations scolaires peuvent se faire en classe ordinaire, en classe spécialisée, au sein d'un établissement médico-social spécialisé, par un accompagnement à domicile. L'orientation professionnelle peut être faite en milieu ordinaire (entreprises du secteur public ou privé, les administrations, les associations, les entreprises adaptés, les centres de distributions de travail à domicile) ou en secteur protégé, au sein des Établissements et Services d'Aide par le travail (ESAT, ex CAT).

Le Fonctionnement des MDPH

Organisation

Les MDPH sont pilotées par les Conseils Généraux. Regroupement de professionnels provenant d'horizons différents (agents territoriaux, fonctionnaires de l'Etat venant du Ministère du Travail, de la Solidarité, de l'Education Nationale, ..., Médecins, Agents des Caisses des Allocations familiales, des Caisses d'Assurance maladie, etc.), elles sont constituées en GIP (groupement d'intérêt public).

La présidence des MDPH revient aux Présidents du Conseil Général qui président également la Commission Exécutive et la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes handicapées (CDAPH). D'une manière générale, le Vice-président du Conseil Général en charge du handicap assure la présidence de ces organismes par délégation du Président du Conseil Général.

- La Commission exécutive (dite COMEX) rassemble l'ensemble des acteurs institutionnels constituant les MDPH (Conseil général, Etat, organismes de protection sociale...) ainsi que des représentants d'associations représentatives des usagers en situation de handicap. Elle définit la politique générale de l'institution et en assure sa gestion.
- La Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes handicapées (CDAPH) fait l'objet d'un article dédié sur le site mdph.fr.

Fonctionnement

Le principe de **guichet unique** permet aux usagers de n'avoir affaire qu'avec un interlocuteur, la mdph, quelle que soit sa demande. La personne en situation de handicap est invitée à remplir un formulaire unique pour exprimer sa ou ses demandes. Ce formulaire (cerfa 13788*01) est disponible dans les MDPH ou sur internet, notamment sur le site de la CNSA, il doit être accompagné d'un certificat médical et, pour les personnes en situation de handicap visuel, d'un formulaire de bilan ophtalmologique.

Le schéma ci-contre rappelle les grandes étapes de l'instruction d'une demande par les MDPH. ATTENTION, il s'agit d'un "circuit type" qui fournit des indications générales. Chaque MDPH étant autonome les unes des autres, ces circuits peuvent connaître des évolutions en fonction de l'organisation propre à chacune des Maisons départementales.

