



NUMÉRIQUE

Une ouverture par étapes

— Printemps 2022 : mise en service pour les usagers de la MDPH.  
— Courant 2022 : extension progressive aux usagers des services autonomie (bénéficiaires de l'APA et tuteurs), aux bénéficiaires du RSA, aux assistants maternels, aux usagers d'autres services départementaux et à tout public.

**Département de l'Ain  
DGA Solidarité**  
13 avenue de la Victoire  
BP 50415  
01012 Bourg-en-Bresse Cedex  
[www.ain.fr](http://www.ain.fr)  
Tél. 3001  
**Lundi - vendredi :**  
9 h - 12 h 30 / 13 h 30 - 17 h

## UNE NOUVELLE ÉTAPE DANS LA SIMPLIFICATION DES DÉMARCHES

# Mon compte en ligne

**Le nouveau portail numérique du Département permettra à tout usager de créer son compte personnel pour suivre son dossier et réaliser ses démarches en ligne.**

PAR ANNICK PUVILLAND

**A**in.fr. Le site Internet du Département offre de multiples informations sur les services, aides et dispositifs, pour l'enfance, la jeunesse, les seniors, l'insertion, l'emploi, le logement, la santé, le handicap, le tourisme, la culture, le sport, la vie associative, l'environnement... Dès cet automne, il offrira une nouvelle fonctionnalité, ouverte dans un premier temps aux usagers de la MDPH avant de s'étendre progressivement à ceux des autres services puis à tout public et tous domaines : un portail numérique sécurisé. Celui-ci ouvre la possibilité à chaque habitant de créer son compte personnel sécurisé, d'effectuer ainsi ses démarches en ligne, de joindre des justificatifs, de suivre l'avancée de son dossier, d'avoir accès immédiatement aux duplicatas de documents, d'être alerté d'un nouveau courrier... « C'est un outil qui permettra au citoyen et à la collectivité d'améliorer les échanges, un autre mode de communication » indique Corinne Perrin, responsable domaine IODAS Contrôle interne qualité. « La personne sera libre

de créer son compte ou pas. C'est une démarche volontaire de sa part. Le portail ne sera jamais l'unique canal de communication, c'est un moyen supplémentaire. » Le numérique ne saurait remplacer le téléphone, le mail, le courrier postal ou l'accueil dans les locaux. Il le complète, simplifie les démarches de l'usager, réduit les délais de traitement de son dossier par les services.

### UNE CONNEXION SIMPLE ET SÛRE

Le portail numérique sera accessible via le site [ain.fr](http://ain.fr). Créer un compte personnel passe ensuite par France-Connect, dispositif gouvernemental pour sécuriser et simplifier la connexion à divers services : impôts, sécurité sociale, MSA... « Cela peut freiner les personnes qui ne l'ont jamais utilisé mais mieux vaut les accompagner et passer par ce dispositif qui assure une sécurisation importante de l'identité de la personne, validée par les partenaires sociaux. » Des tutos seront en ligne sur [ain.fr](http://ain.fr). ■

L'onglet « Mon compte » entre en action.



## EXPÉRIMENTATIONS

# Un outil minutieusement préparé

L'élaboration du portail numérique s'effectue en lien étroit avec les services départementaux, pour identifier les besoins et former les personnels. Elle exige aussi de nombreux tests et vérifications. Géraldine Goux, référente fonctionnelle, s'est attelée à la tâche avec Corinne Perrin. Avant d'ouvrir par exemple la possibilité de remplir en ligne le formulaire CERFA pour les demandes d'aides au handicap, qui compte 500 données, il a bien fallu vérifier la fonctionnalité pour chaque cas de figure imaginable : demandeur adulte pour lui-même, pour un enfant, scolarisé, non scolarisé, pour une personne sous tutelle, type de handicap, d'aide demandée, le cas échéant parcours de scolarisation, d'emploi, taux d'invalidité, etc. Un travail de longue haleine... L'usager y gagnera en rapidité et simplicité.

« Le formulaire CERFA est si compliqué que des personnes s'y perdaient. Des parents faisant une demande d'aide à la scolarité pour leur enfant remplissaient les pages sur leur parcours professionnel par exemple, qui s'adressent aux demandeurs d'une aide à l'emploi. En ligne, la personne sera guidée : si elle demande une aide à la scolarisation, les pages sur le parcours professionnel n'apparaîtront pas » explique Corinne Perrin. De même, l'instruction des dossiers y gagnera en temps et efficacité. Une expérimentation a été menée au printemps auprès de neuf associations de personnes en situation de handicap. « Elle a permis d'identifier les besoins. » De nombreux testeurs ont exprimé par exemple le souhait d'être informés de leur fin de droits six mois avant. « La remarque sera prise en compte dans une prochaine version. » ■

« Le portail numérique sera un super outil pour les usagers et permettra d'optimiser le travail de la MDPH et, plus tard, des autres services » soulignent Corinne Perrin et Géraldine Goux, agents du Département chargées de la mise en place du portail numérique.



## En bref

### Une démarche novatrice

La mise en ligne par les départements d'un portail numérique tend à se développer, avec des approches très diversifiées. L'Ain est l'un des premiers en France, avec le Nord, à le mettre en place pour les usagers de la MDPH.

### 50 000 courriers envoyés

Un portail d'information numérique était déjà en place pour les usagers de la MDPH, mais ne leur permettant ni d'effectuer des démarches en ligne ni de suivre l'avancée de leur dossier. Là, on passe du portail statique au 100 % dynamique. Tous les usagers seront progressivement informés entre avril et mai, par courrier postal, de l'ouverture du nouveau portail. Soit quelque 50 000 courriers envoyés. Environ 40 000 droits sont ouverts mais chaque parent d'enfant handicapé a été informé. En cas de famille séparée, chaque parent ayant l'autorité parentale pourra ouvrir un compte personnel relatif à l'enfant, pour renseigner et suivre le dossier.

### Solidarité et au-delà

Le portail numérique ne sera pas réservé au domaine de la solidarité. Il pourra concerner à terme tous les champs de compétence du Département : routes, développement des territoires, patrimoine et culture, collèges et enseignement supérieur... À suivre.

### Sur tout écran

L'utilisation du compte personnel sera possible via un ordinateur ou une tablette, puis via un smartphone.

