

FAQ - Webinaire Optimisation de l'utilisation de mon tableau de bord et gestion des comptes ViaTrajectoire Handicap – 14 novembre 2023



Table des matières

I. Contacts MDPH	4
1. Quels sont les contacts ViaTrajectoire des MDPH ?	4
II. Compte utilisateur ViaTrajectoire Handicap	4
2. Peut-on être plusieurs utilisateurs dans un même établissement à avoir accès à ViaTrajectoire ?	4
3. Les médecins coordonnateurs peuvent-ils avoir accès au dossier médical ? Si oui, comment faire pour qu'ils aient un identifiant adapté à leur poste ?	4
4. Est-ce que le Référent ESMS dispose de l'ensemble des droits dont l'habilitation médicale par exemple ?	4
III. Gestion des notifications	4
a) Mises à jour ViaTrajectoire	4
5. Dans les ESMS, quelle profession gère ViaTrajectoire ?	4
6. Quel est le temps moyen qu'il faut consacrer par semaine à ViaTrajectoire ?	5
7. Pourquoi l'action " admission impossible" n'est-elle pas accessible dès la réception de la notification par l'ESMS ?	5
b) Le statut « admission impossible »	5
8. Quelle est la manipulation à effectuer dans ViaTrajectoire quand après lecture de la notification, l'ESMS ne donne pas suite à l'orientation car il n'y a pas d'adéquation entre les besoins de l'utilisateur et la prise en charge proposée par l'établissement ?	5
9. Si malgré plusieurs tentatives l'ESMS n'a pu joindre la personne, sommes-nous obligés de mettre le statut contact effectué ?	5
10. Lorsqu'un usager est rentré dans un autre établissement, l'établissement doit-il le faire sortir de ces listes avec une « admission impossible », en précisant le motif, ou cela est-il fait automatiquement ?	5
11. Nous avons souvent des renouvellements de notification pour des usagers ayant quitté l'établissement : comment gérer ces notifications ?	6
c) Archivage des notifications	6
12. Comment se fait-il que sur notre tableau de bord des notifications reçues nous avons toujours un résident qui ne fait plus partie de notre établissement ? Pourtant nous l'avons fait sortir et il est dans notre onglet Archivé.	6
d) Récupérer une décision d'orientation	6
13. Comment créer ou récupérer une notification ?	6
14. Comment obtenir le numéro d'individu si l'ESMS n'en a pas connaissance ?	6
15. Comment procéder si un usager ne possède aucune notification ?	6
16. Comment récupérer une notification au statut admission impossible ?	6
e) Les notifications ViaTrajectoire	6
17. La notification ViaTrajectoire dispose-t-elle du même caractère officiel que la notification papier habituelle envoyée par la MDPH ?	6
18. Est-ce possible d'avoir la notification MDPH en format PDF sur la plateforme ViaTrajectoire ?	6
f) Gestion des indicateurs (pastilles de couleurs)	7
19. Comment gérer les pastilles de couleur (indicateurs) sur les notifications ?	7
g) Statut « sorti »	7

20.	Quel motif de sortie indiquer lorsque l'utilisateur pris en charge en ESAT a trouvé un emploi ?	7
h)	Accès à la notification « accès rapide »	7
21.	Pour utiliser la fonctionnalité "accès rapide", doit-on saisir les informations dans toutes les cellules ou une seule suffit ?	7
22.	En renseignant les informations sur l'accès rapide, il arrive parfois que je ne trouve pas l'utilisateur, est-ce normal ?	7
i)	Organisation des notifications	7
23.	Nous avons un externat et un internat, mais dans "Liste d'attente" tout est mélangé, est-il possible de modifier cela ?	7
j)	Usager « entré »	7
24.	Comment renseigner une date d'entrée dans l'unité supérieure à 10 ans ?	7
25.	Lorsque l'utilisateur intègre l'établissement avant la date de début de l'orientation, comment les ESMS doivent-ils procéder ?	7
26.	Qui met à jour les renseignements à la suite d'un accueil permanent pour un utilisateur ?	7
k)	Usager entré : suivi des notifications accueil temporaire	8
27.	Comment entrer un utilisateur en séjour temporaire ?	8
IV.	Les informations visibles dans ViaTrajectoire Handicap	8
a)	Accord de l'utilisateur	8
28.	Comment l'accord de l'utilisateur doit-il se formuler ? Est-ce qu'il faut un accord écrit ?	8
29.	Est-ce que l'utilisateur est mis au courant par ViaTrajectoire qu'un ESMS a coché cette case et a pu avoir accès à ces informations ?	8
b)	Visibilité des informations renseignées	8
30.	Est-ce que les informations du dossier sont-elles identiques entre l'utilisateur et le professionnel ?	8
31.	Les notes internes sont-elles visibles par les familles ?	8
32.	Serait-il possible d'avoir la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) avec les notifications ?	8
33.	Peut-on modifier la liste d'attente avec des dossiers qui arrivent dans notre structure sans que cela ne soit envoyé par la MDPH ?	8
34.	Si un utilisateur change d'établissement doit-on prévenir la MDPH pour qu'elle envoie la notification au nouvel établissement où l'utilisateur est pris en charge ?	9

I. Contacts MDPH

1. Quels sont les contacts ViaTrajectoire des MDPH ?

MDPH 75 : contact-viatrajectoire@mdph.paris.fr
MDPH 77 : viatrajectoire@mdph77.fr
MDPH 78 : support.viatrajectoire@mda.yvelines.fr
MDPH 91 : viatrajectoire-mdphe@cd-essonne.fr
MDPH 92 : Ide-la-martiniere@hauts-de-seine.fr
MDPH 93 : viatrajectoire@seinesaintdenis.fr
MDPH 94 : mdph-viatrajectoire94@valdemarne.fr
MDPH 95 : viatrajectoire.mdph@valdoise.fr

II. Compte utilisateur ViaTrajectoire Handicap

2. Peut-on être plusieurs utilisateurs dans un même établissement à avoir accès à ViaTrajectoire ?

Cela est possible et recommandé.

Plusieurs utilisateurs peuvent être rattachés à un même ESMS. Aussi, un utilisateur peut être rattaché à plusieurs ESMS. Un compte utilisateur peut disposer de différentes habilitations pour un même ESMS. Par exemple, un utilisateur peut avoir les habilitations :

- Référent ESMS (permettant de gérer les comptes utilisateurs)
- Ainsi que l'habilitation ESMS Handicap Administration (permettant d'accéder au tableau de bord de la structure)

Pour toute demande de création de compte, vous pouvez contacter notre support utilisateur :

- Mail : viatrajectoire@sesan.fr
- Tel : 01 83 76 30 31
- Formulaire : <https://formulaire-support.sante-idf.fr/>

3. Les médecins coordonnateurs peuvent-ils avoir accès au dossier médical ? Si oui, comment faire pour qu'ils aient un identifiant adapté à leur poste ?

Les médecins coordonnateurs peuvent disposer d'un compte ViaTrajectoire.

L'habilitation ESMS Handicap - Médical permet d'accéder aux informations médicales présentes dans ViaTrajectoire. En revanche, le dossier médical complet de l'utilisateur n'est pas disponible dans ViaTrajectoire module Handicap.

4. Est-ce que le Référent ESMS dispose de l'ensemble des droits dont l'habilitation médicale par exemple ?

L'habilitation Référent ESMS permet uniquement de gérer les comptes et habilitations des utilisateurs de son ESMS. Pour accéder aux informations médicales, vous devez disposer de l'habilitation spécifique : ESMS Handicap – Médical.

III. Gestion des notifications

a) Mises à jour ViaTrajectoire

5. Dans les ESMS, quelle profession gère ViaTrajectoire ?

Un compte utilisateur ViaTrajectoire peut être affecté à une diversité de profession.

Il y a 2 catégories d'habilitations :

- Référent ESMS qui permet la gestion des comptes utilisateurs de son ESMS
- ESMS Handicap permettant d'accéder aux tableaux de bord de la structure. Cette habilitation se décline en 3 types de droits en fonction de la profession de l'utilisateur :
 - ESMS Handicap Administration pour les professionnels administratifs
 - ESMS Handicap Médical pour les professionnels de santé (accès aux informations médicales et d'évaluation)
 - ESMS Handicap Social, Educatif, Pédagogique pour les éducateurs, les assistantes sociales, etc. (accès aux informations d'évaluation)

6. Quel est le temps moyen qu'il faut consacrer par semaine à ViaTrajectoire ?

La mise à jour des notifications dans ViaTrajectoire dépend du nombre de notifications présentes dans le tableau de bord de l'établissement.

7. Pourquoi l'action " admission impossible" n'est-elle pas accessible dès la réception de la notification par l'ESMS ?

L'ESMS doit en premier lieu analyser la demande et ensuite contacter l'utilisateur avant de prononcer une admission impossible.

b) Le statut « admission impossible »

8. Quelle est la manipulation à effectuer dans ViaTrajectoire quand après lecture de la notification, l'ESMS ne donne pas suite à l'orientation car il n'y a pas d'adéquation entre les besoins de l'utilisateur et la prise en charge proposée par l'établissement ?

Après étude de la notification et prise de contact avec l'utilisateur, vous pouvez proposer une admission impossible si les besoins de l'utilisateur ne peuvent pas être couverts par votre établissement. Dans ViaTrajectoire, vous devez effectuer cette double action :

1. Placer la notification à « contact effectué » ou "Liste d'attente - Demande en cours d'analyse"
2. Puis sélectionne l'action « Signaler une admission impossible » et sélectionner le motif. Celle-ci sera validée par la MDPH par la suite.

9. Si malgré plusieurs tentatives l'ESMS n'a pu joindre la personne, sommes-nous obligés de mettre le statut contact effectué ?

Si l'utilisateur ne vous répond pas après plusieurs relances, vous pouvez placer la notification en « Admission impossible proposée » avec le motif « l'ESMS n'a pas réussi à joindre l'utilisateur ».

10. Lorsqu'un utilisateur est rentré dans un autre établissement, l'établissement doit-il le faire sortir de ces listes avec une « admission impossible », en précisant le motif, ou cela est-il fait automatiquement ?

Lorsqu'une décision d'orientation est envoyée à plusieurs ESMS, le premier ESMS qui déclare l'entrée de l'utilisateur a le choix entre laisser ViaTrajectoire annuler les autres notifications automatiquement ou maintenir les autres notifications dans leur état actuel.

Dans le cas d'une annulation automatique :

L'annulation automatique s'effectue le surlendemain de la déclaration de l'entrée de l'utilisateur.

Dans l'intervalle, les autres ESMS peuvent stopper l'annulation automatique de la notification qui les concerne (notamment si l'utilisateur a exprimé son souhait d'être maintenu sur la liste d'attente de l'un d'entre eux). L'ESMS pourra ainsi accéder à la gestion de la notification en cours d'annulation, un message apparaîtra et il devra alors cliquer sur « Maintenir »

Lorsqu'une notification est en cours d'annulation (date d'annulation automatique programmée), l'icône du statut de cette notification dans le tableau de bord de l'ESMS est remplacée par une icône générique et une infobulle indique que cette notification sera prochainement annulée.

Dans le cas où l'établissement déclarant l'utilisateur entré fait le choix de maintenir les notifications dans leur état actuel :

Les autres établissements ciblés peuvent proposer une admission impossible avec pour motif "L'utilisateur a été admis dans un autre ESMS, l'orientation n'est plus pertinente".

11. Nous avons souvent des renouvellements de notification pour des utilisateurs ayant quitté l'établissement : comment gérer ces notifications ?

Vous pouvez d'abord placer la notification sur "liste d'attente - demande en cours d'analyse" puis placer la notification au statut "admission impossible".

c) Archivage des notifications

12. Comment se fait-il que sur notre tableau de bord des notifications reçues nous avons toujours un résident qui ne fait plus partie de notre établissement ? Pourtant nous l'avons fait sortir et il est dans notre onglet Archivé.

La notification reste dans votre tableau de bord : une fois l'utilisateur sorti, celle-ci passe dans l'onglet "sortie". Lorsque les dates de validité de la décision d'orientation ont expiré, la notification passe dans l'onglet Archivé dans un délai de 90 jours. Ainsi, l'ensemble des notifications sont conservées (permettant de garder une traçabilité).

d) Récupérer une décision d'orientation

13. Comment créer ou récupérer une notification ?

Il n'est pas possible de récupérer une notification dans ViaTrajectoire. Les notifications sont importées uniquement par les MDPH. Si la notification n'apparaît pas dans votre tableau de bord, vous pouvez récupérer la décision d'orientation grâce à la fonctionnalité "Récupérer une décision d'orientation". Dans l'éventualité où vous ne retrouveriez pas la notification par cette manipulation, nous vous conseillons de contacter la MDPH de référence.

14. Comment obtenir le numéro d'individu si l'ESMS n'en a pas connaissance ?

Vous pouvez contacter la MDPH de référence pour obtenir le numéro individu de l'utilisateur.

15. Comment procéder si un utilisateur ne possède aucune notification ?

Vous pouvez contacter la MDPH de référence pour obtenir plus d'information sur la décision d'orientation de l'utilisateur.

16. Comment récupérer une notification au statut admission impossible ?

Si un établissement souhaite annuler une admission impossible proposée qui n'est pas encore entérinée par la MDPH, il peut le faire en cliquant sur "Annuler le signalement d'une admission impossible" et revenir au statut "Notification Lue"

Si l'admission est entérinée par la MDPH, là aussi l'établissement a la possibilité de réactiver la notification.

e) Les notifications ViaTrajectoire

17. La notification ViaTrajectoire dispose-t-elle du même caractère officiel que la notification papier habituelle envoyée par la MDPH ?

Les notifications sont importées dans ViaTrajectoire par les MDPH. Ainsi, elles ont la même valeur officielle que les notifications au format papier.

18. Est-ce possible d'avoir la notification MDPH en format PDF sur la plateforme ViaTrajectoire ?

Il est possible d'exporter la notification ViaTrajectoire au format PDF en cliquant sur le bouton "Imprimer".

f) Gestion des indicateurs (pastilles de couleurs)

19. Comment gérer les pastilles de couleur (indicateurs) sur les notifications ?

Pour mieux différencier les notifications dans le tableau de bord, l'ESMS peut utiliser des indicateurs de couleur. Le sens de chaque indicateur est laissé à l'appréciation de chaque ESMS. Si l'ESMS choisit d'utiliser les indicateurs de couleur, il est alors possible de filtrer le tableau de bord en affichant uniquement les notifications correspondant à un certain indicateur en particulier. Une fois le choix des indicateurs à afficher effectué, il suffit de cliquer sur « filtrer » pour recharger le tableau en tenant compte du filtrage choisi.

Cette information n'est ni visible, ni modifiable par les autres ESMS. Pour changer la couleur, il suffit de cliquer sur la pastille de couleur actuelle puis de sélectionner la nouvelle couleur souhaitée.

g) Statut « sorti »

20. Quel motif de sortie indiquer lorsque l'utilisateur pris en charge en ESAT a trouvé un emploi ?

Lorsqu'un usager est pris en charge en ESAT et a trouvé un emploi, vous pouvez indiquer le motif de sortie « L'utilisateur a démissionné ».

h) Accès à la notification « accès rapide »

21. Pour utiliser la fonctionnalité "accès rapide", doit-on saisir les informations dans toutes les cellules ou une seule suffit ?

Il suffit de compléter un champ pour accéder aux notifications correspondant à la valeur renseignée.

22. En renseignant les informations sur l'accès rapide, il arrive parfois que je ne trouve pas l'utilisateur, est-ce normal ?

Si vous ne retrouvez pas l'utilisateur via "l'accès rapide", il est possible que la notification ne soit pas importée dans ViaTrajectoire. Nous vous conseillons d'abord de rechercher la notification avec la fonctionnalité "Récupérer une décision d'orientation" en complétant l'ensemble des champs. Si vous n'obtenez toujours pas de résultat, nous vous conseillons de vous tourner vers votre MDPH de référence.

i) Organisation des notifications

23. Nous avons un externat et un internat, mais dans "Liste d'attente" tout est mélangé, est-il possible de modifier cela ?

Vous avez la possibilité de filtrer les notifications présente dans votre tableau de bord par unité ou encore mode de prise en charge.

j) Usager « entré »

24. Comment renseigner une date d'entrée dans l'unité supérieure à 10 ans ?

Il est possible de renseigner une date d'entrée antérieure à un début de prise en charge il y a plus de 10 ans. Vous avez la possibilité de sélectionner l'année souhaitée grâce au calendrier qui s'affiche.

25. Lorsque l'utilisateur intègre l'établissement avant la date de début de l'orientation, comment les ESMS doivent-ils procéder ?

Un ESMS peut déclarer l'entrée d'un usager avant la date de début de validité de l'orientation ou saisir une date d'entrée antérieure à la date du début des droits. Le message d'avertissement suivant s'affiche : "Attention, la date de début des droits n'est pas encore atteinte, êtes-vous sûr de votre saisie ?".

26. Qui met à jour les renseignements à la suite d'un accueil permanent pour un usager ?

Le référent ViaTrajectoire de l'établissement est responsable de la mise à jour du tableau de bord de son établissement.

Les MDPH sont responsables de la mise à jour des informations renseignées dans les décisions d'orientation.

k) Usager entré : suivi des notifications accueil temporaire

27. Comment entrer un usager en séjour temporaire ?

Tout d'abord, il vous faut placer l'usager "entré" sur l'unité d'accueil temporaire correspondante dans votre établissement.

Par la suite, vous avez la possibilité de "gérer le planning de l'unité" en renseignant les jours d'ouverture de votre unité (=semaine type de l'unité), grâce à la fonctionnalité portant le même nom.

Enfin, comme son nom l'indique, vous avez la possibilité de "gérer le calendrier des usagers" (=semaine type de l'usager) grâce à la fonctionnalité correspondante.

Le guide d'utilisation de la fonctionnalité accueil temporaire et séquentiel est [disponible ICI](#).

IV. Les informations visibles dans ViaTrajectoire Handicap

a) Accord de l'usager

28. Comment l'accord de l'usager doit-il se formuler ? Est-ce qu'il faut un accord écrit ?

L'usager doit être informé par l'établissement qu'un professionnel souhaite accéder à ses informations d'évaluation et médicales. Pour se faire, ViaTrajectoire demande un accord oral de l'usager et/ou de son représentant légal. Si l'établissement souhaite mettre en place un accord formalisé (écrit) dans son organisation, cela est à la main de l'établissement.

29. Est-ce que l'usager est mis au courant par ViaTrajectoire qu'un ESMS a coché cette case et a pu avoir accès à ces informations ?

L'usager ne reçoit pas de notifications de ViaTrajectoire pour l'informer que cet accès a été activé par un professionnel de la structure. C'est à l'ESMS de le tenir informer et de recueillir son accord.

b) Visibilité des informations renseignées

30. Est-ce que les informations du dossier sont-elles identiques entre l'usager et le professionnel ?

Les informations présentes dans le portail usager ViaTrajectoire sont identiques à celles renseignées dans le portail professionnel ViaTrajectoire.

En revanche, dans le portail professionnel ViaTrajectoire, en fonction des habilitations attribuées, l'accès aux informations des usagers varie.

31. Les notes internes sont-elles visibles par les familles ?

Les notes internes laissées dans ViaTrajectoire par les professionnels de l'établissement ne sont pas visibles par l'usager. En revanche, les commentaires ou précisions laissés lors du changement de statut sont repris dans le portail usager ViaTrajectoire.

32. Serait-il possible d'avoir la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) avec les notifications ?

ViaTrajectoire permet aux MDPH d'importer les notifications ayant pour objet une demande d'admission en établissement. Les notifications RQTH ne font donc pas partie des éléments importés dans ViaTrajectoire.

33. Peut-on modifier la liste d'attente avec des dossiers qui arrivent dans notre structure sans que cela ne soit envoyé par la MDPH ?

L'usager peut réaliser des demandes d'admission depuis son portail ViaTrajectoire, en accord avec la décision d'orientation émise par la CDAPH. L'ESMS reçoit sur son tableau de bord ViaTrajectoire la demande d'admission envoyée par l'usager qu'il peut modifier au même titre que les demandes envoyées directement par la MDPH.

Les MDPH assurant le suivi des demandes d'admission en établissement ont connaissance du statut de la notification.

34. Si un usager change d'établissement doit-on prévenir la MDPH pour qu'elle envoie la notification au nouvel établissement où l'utilisateur est pris en charge ?

La MDPH a connaissance de l'évolution du statut de la notification.

Cela sera de la responsabilité de nouvel établissement de récupérer la décision d'orientation de l'utilisateur et de l'intégrer dans son tableau de bord.