

# Automatiser la gestion des dossiers Handicap

**#Cas client**  
**Le Conseil Départemental  
du Vaucluse modernise sa  
MDPH grâce à l'IA**

En partenariat avec



## ■ Le contexte

Le Conseil Départemental du Vaucluse (CD84) gère chaque année, via sa Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH), plusieurs dizaines de milliers de dossiers relatifs aux droits et prestations des personnes en situation de handicap.

Chaque dossier comprend en moyenne 15 à 20 documents distincts : justificatifs d'identité, certificats médicaux, décisions de justice, attestations de domicile, etc. Ces pièces proviennent de canaux multiples (téléservice, courriers électroniques ou papier) et présentent une grande diversité de formats et de qualités (scans, photos, documents mal orientés ou incomplets).

Cette hétérogénéité rend le traitement particulièrement chronophage, répétitif et source d'erreurs humaines. Les agents doivent vérifier manuellement la complétude des dossiers, classer les pièces, saisir les données et contrôler les éventuelles incohérences.

Face à un volume croissant de 43 000 dossiers entrants ou mis à jour chaque année, et à un stock documentaire historique de plus de 8 millions de pages numérisées, le CD84 a souhaité moderniser la gestion de sa MDPH.

L'objectif : automatiser le traitement documentaire pour libérer les agents, fiabiliser les données et accélérer les délais d'instruction, tout en garantissant la confidentialité des informations sensibles.

## Les besoins identifiés

43 000

dossiers annuels

8 millions

de pages

164 types

de documents

## Les enjeux

La MDPH du Vaucluse a défini plusieurs axes prioritaires :

- Automatiser le flux entrant (créations et mises à jour de dossiers) pour réduire la saisie manuelle.
- Valoriser le stock d'archives existant, en reclassant les documents et en corrigeant les erreurs de GED.
- Reconnaître automatiquement chaque type de pièce quel que soit son format ou sa qualité visuelle.
- Extraire et fiabiliser les données clés (noms, dates, signatures, validités, tampons, manuscrit ...).
- Vérifier la cohérence et la complétude des dossiers, entre pièces et avec les outils métiers.
- Donner de l'autonomie aux agents pour ajouter de nouveaux modèles de documents, sans compétences techniques particulières.
- Garantir la souveraineté des données, en hébergeant la solution localement (on-premise).

## Solution déployée par Provence.ai

Pour répondre à ces besoins, Provence.ai a déployé une solution d'intelligence artificielle d'automatisation documentaire fondée sur des algorithmes de deep learning et des modèles de vision par ordinateur entraînés sur les documents réels de la MDPH.

Une mise en œuvre progressive et structurée :

- Analyse initiale du flux documentaire : formats, qualité et volumes.
- Entraînement des modèles d'IA à partir d'échantillons représentatifs.
- Intégration directe avec la GED et l'application métier pour automatiser le classement, le renommage et la saisie.
- Déploiement sur site pour une parfaite maîtrise des données.
- Formation des équipes métiers, afin qu'elles puissent enrichir la solution en toute autonomie.

Principales fonctionnalités :

- Classification automatique des documents, même photographiés, mal orientés ou incomplets.
- Extraction intelligente des champs d'intérêt : identité, dates, signatures, validité, adresse, etc.
- Application de règles métiers pour vérifier complétude, cohérence et conformité des pièces avec le process d'instruction.
- Croisement automatique des données entre documents et logiciels métiers.
- Évolutivité native : ajout de nouveaux types de documents ou champs sans intervention technique.

## Résultats obtenus

Indicateur	Résultat constaté
Taux de reconnaissance des documents	99,8 %
Taux d'extraction correcte des données	98,3 %
Temps moyen de traitement automatique	0,3 seconde par page

Bénéfices majeurs pour le CD84 :

- Réduction significative des délais d'instruction
- Fiabilisation des informations et des saisies
- Gain de plusieurs milliers d'heures par an sur la saisie et le contrôle manuel
- Agents recentrés sur l'accompagnement des bénéficiaires
- Amélioration de la qualité de service aux usagers

## Un modèle duplicable pour tous les Conseils Départementaux

Le projet mené avec le Conseil Départemental du Vaucluse illustre de manière concrète la capacité de l'IA à transformer les processus documentaires au sein des MDPH.

Il démontre qu'une approche personnalisée, souveraine et évolutive permet d'obtenir des résultats rapides, mesurables et durables, tout en respectant les exigences propres au service public : sécurité, transparence, fiabilité et maîtrise des coûts.

L'IA devient ainsi un levier stratégique au service de la qualité administrative, de la simplification des démarches et de la performance publique.

Ce projet s'inscrit également dans la trajectoire nationale de transformation numérique de l'action publique. En adoptant une solution souveraine, hébergée localement et conforme au RGPD, le CD84 répond pleinement aux orientations portées par la stratégie nationale pour un numérique souverain et éthique, les politiques de dématérialisation et de simplification des services publics, et les exigences de sobriété numérique et de protection des données personnelles.

Cette expérience est aujourd'hui parfaitement reproductible dans tout département, quelles que soient la volumétrie des dossiers à traiter, la diversité des formats documentaires ou le niveau de maturité technologique.

Enfin, les bénéfices observés au sein de la MDPH s'étendent naturellement à d'autres domaines à forte charge documentaire : APA, PMI, ASE, insertion, aides sociales, ressources humaines, ou tout autre service manipulant quotidiennement des volumes importants de documents hétérogènes.



Provence.ai est un éditeur de logiciels français spécialisé dans les solutions d'intelligence artificielle (IA) pour le traitement automatique des documents administratifs, médicaux, médico-sociaux, financiers et industriels.

La technologie de Provence.ai repose sur des algorithmes de computer vision et de NLP (traitement automatique du langage). Ces technologies d'IA sont reconnues comme étant parmi les meilleures du marché, offrant une rapidité et une précision exceptionnelles dans le traitement des documents.

Cette efficacité permet une automatisation de la gestion des documents et une réduction significative de la charge de travail pour les utilisateurs.

Contact : Marine CETINA  
marine.cetina@provence.ai  
07.88.74.80.32

13 Boulevard Garoutte  
13012 Marseille, France  
<https://www.provence.ai>

