

GUIDE

UTILISATEUR



« HANDICAP »

Fonctionnalités portail
particuliers / DUA

Contact(s) :	support@normand-esante.fr 02.50.53.70.02
--------------	--

Date de dernière mise à jour :	03/11/2025
--------------------------------	------------

Nb de pages :	18
---------------	----

viaTrajectoire
Une orientation personnalisée

SOMMAIRE

- 1. Réalisez votre première connexion**
- 2. Compléter mon DUA**
- 3. Mes décisions et demandes**
- 4. Ajouter des pièces jointes**
- 5. Consulter l'annuaire ESMS**
- 6. Modifier mes données**
- 7. Paramétrer l'OTP**

Préambule

*Ce guide détaille aux particuliers les fonctionnalités liées au DUA
(Dossier Unique de demande de demande d'Admission)*

Avec l'ouverture du portail Particulier « Personnes en situation de handicap », les usagers et leurs aidants auront la possibilité de se connecter afin de suivre leurs notifications.

Cette fiche a pour but de vous expliquer comment réalisez votre première connexion.

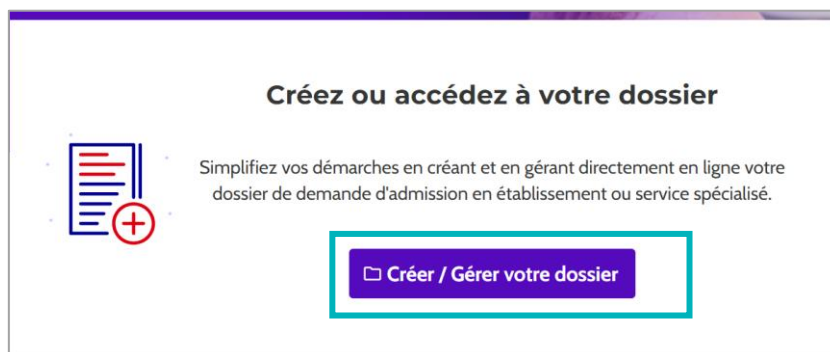
1 Accéder au portail particulier de ViaTrajectoire

Rendez-vous sur le portail particulier de ViaTrajectoire depuis l'adresse : <https://usager.viatrajectoire.fr/>



2 Se connecter

Cliquez sur **Créer/ Gérer votre dossier**



Puis sélectionnez **Accéder au suivi de vos décisions d'orientations et à votre dossier de demande d'admission** et valider.

Vous avez besoin d'être accueilli en établissement d'hébergement pour personnes âgées (EHPAD, Résidence autonomie, Unité de soins de longue durée) :

☐ créer un dossier

☐ accéder à un dossier existant

Vous disposez d'une orientation MDPH en établissement ou service pour personnes en situation de handicap :

☐ accéder au suivi de vos décisions d'orientation et à votre dossier de demande d'admission

Valider

Renseigner les informations permettant de réaliser la première connexion (ces informations se trouvent sur la notification de la MDPH/MDA).

- Renseignant la MDPH/MDA de référence,
- Le numéro de dossier
- Et le mot de passe provisoire. (Le mot de passe provisoire est au format date de naissance + 1^{ère} lettre du nom de naissance + 1^{ère} lettre du prénom en minuscule.)

Une fois ces informations, cliquez sur **Me connecter**.

Bienvenue sur l'espace ViaTrajectoire Handicap, un service public gratuit, confidentiel et sécurisé.

La Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes en situation de Handicap (CDAPH) vous a notifié vos droits.

Vous souhaitez trouver un établissement ou service médico-social (ESMS) ?

ViaTrajectoire est un portail d'orientation pensé pour simplifier votre admission en établissement ou service médico-social (ESMS).

ViaTrajectoire vous permet :

- de *rechercher* vous-même les établissements ou services souhaités conformément aux orientations définies par la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH).
- de renseigner votre dossier unique d'admission pour *envoyer vos demandes* dans les établissements et services médico-sociaux (ESMS).

Formulaire de connexion

Les champs marqués d'un * sont obligatoires.

MDPH référente * ⓘ

Sélectionner une MDPH ▼

N° de dossier * ⓘ

Mot de passe *

[Mot de passe oublié](#)

Me connecter

3 Personnaliser les données de connexion

Suite à la première connexion, choisissez le nouveau mot de passe en respectant les critères énoncés, et renseigner une adresse mail (cette adresse mail permettra de recevoir le code de validation de la connexion « OTP »)

Cliquez sur **Mettre à jour mes informations**.

Première connexion

Pour pouvoir accéder à votre dossier, il est nécessaire de renseigner un mot de passe.

Les champs marqués d'un * sont obligatoires.

Nouveau mot de passe *

Confirmer le nouveau mot de passe *

Adresse mail (exemple: nom@site.fr) *

[Mettre à jour mes informations](#)

Avec l'ouverture du portail particulier « Personnes en situation de handicap », les usagers et leurs aidants pourront accéder à leur Dossier unique d'admission (DUA) en ligne et le compléter afin d'adresser leurs demandes aux ESMS.

Cette fiche pratique a pour but d'accompagner à la complétude du DUA, via le portail particulier.

1 Accéder au DUA

Se référer à la fiche pratique « **Réaliser ma première connexion** » (FP_VT_PH41)

2 Contenu du DUA

The screenshot shows the user interface of the DUA portal. At the top, a pink banner states "Votre dossier n'est pas complet". Below this is a progress bar with four segments: "Informations administratives" (green, 100%), "Parcours personnel" (red, 0%), "Autonomie et vie quotidienne" (red, 0%), and "Pièces jointes" (blue, 0%). Below the progress bar, a note says "Les champs marqués d'un * sont obligatoires." At the bottom right, there are two buttons: "Enregistrer" (purple) and "Télécharger le guide" (blue).

Le DUA comporte 3 volets :

- Informations administratives
- Parcours personnel
- Autonomie et vie quotidienne

L'utilisateur peut télécharger un guide pour l'accompagner dans la complétude en cliquant sur **Télécharger le guide**.

3 Complétude des volets

Les champs marqués d'un astérisque sont des données obligatoires.

3.1 Volet informations administratives

^ Rédacteur du dossier

Mes coordonnées et/ou celles de l'aidant peuvent être saisies plus loin

Personne qui renseigne le dossier * ☒ Moi-même ☐ Un aidant

Le rédacteur doit indiquer s'il est l'utilisateur concerné par la demande ou un aidant.

Les informations administratives sont pré-remplies avec les informations connues par la MDPH/MDA. L'utilisateur/son aidant peut les compléter et les modifier.

Cliquez sur **Enregistrer** pour valider le volet et passer au volet suivant. La date et de l'heure de mise à jour apparaissent à côté du bouton.

Les champs marqués d'un * sont obligatoires.

Enregistré le 24/10/2025 à 11:19 **Enregistrer** Télécharger le guide

Une pile verte apparaît quand le volet est complet :

Informations administratives 

3.2 Volet Parcours Personnel

Ce volet comporte plusieurs parties :

- Ma situation familiale
- Mes activités et loisirs
- Mes derniers établissements ou services médico-sociaux fréquentés
- Ma situation actuelle
- Ma situation professionnelle
- Mon parcours de soin
- Mes attentes
- Autres informations utiles

Une fois chaque partie remplie, de la même façon que pour le volet précédent, cliquer sur **Enregistrer** après complétion.

3.3 Volet Autonomie et vie quotidienne

Ce volet vise à exprimer les besoins et difficultés de l'utilisateur dans sa vie quotidienne.

Décrivez vos besoins et vos difficultés *

- ☒ Je n'ai ni besoin ni difficulté concernant mon autonomie et ma vie quotidienne
- ☐ J'ai des besoins et des difficultés concernant mon autonomie et ma vie quotidienne et je les précise ci-dessous

Si l'utilisateur n'a aucun besoin ou difficulté, le volet est complété. En revanche, si l'utilisateur ou son aidant sélectionne **J'ai des besoins**, d'autres champs apparaissent et les informations relatives à ces difficultés doivent être complétées :

- Soins personnels
- Vie courante/ domestique
- Mobilité
- Besoins pour la vie sociale
- Matériel ou équipement
- Proches aidants

Votre dossier est complet

Vous pouvez rechercher des établissements ou services médico-sociaux et leur envoyer une demande en utilisant le menu ["Annuaire ESMS"](#)

Informations administratives

Parcours personnel

Autonomie et vie quotidienne

Pièces jointes

Une fois le DUA complet, l'étiquette **Votre dossier est complet** apparaît. La recherche et l'envoi de demande est désormais possible.

Avec l'ouverture du portail particulier « Personnes en situation de handicap », les usagers et leurs aidants pourront adresser leur DUA à des établissements qu'ils auront sélectionnés.

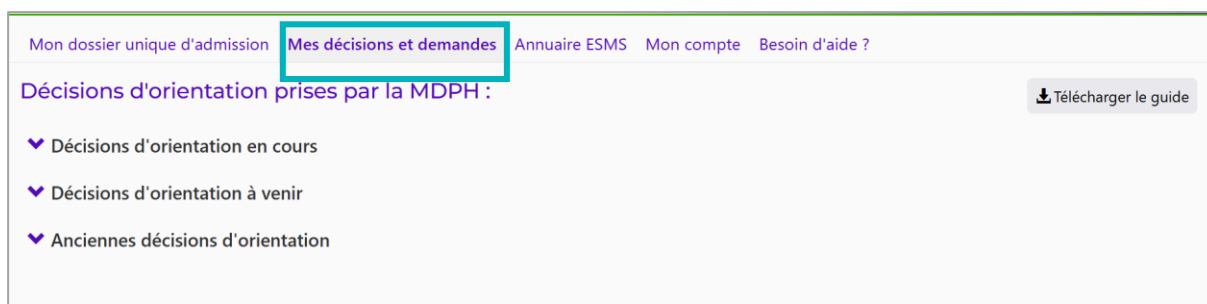
Cette fiche pratique a pour but d'accompagner les usagers et leurs aidants, dans l'adressage et le suivi des demandes.

1 Accéder au DUA

Se référer à la fiche pratique « **Réaliser ma première connexion** » (FP_VT_PH41)

2 Accéder aux décisions

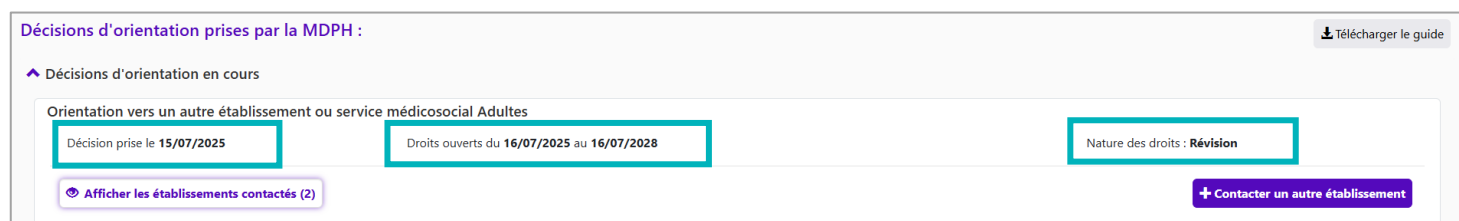
Une fois connecter sur le portail usager, cliquez sur **Mes décisions et demandes**



Ici, l'utilisateur/ son aidant peut accéder aux :

- Décisions en cours
- Décisions à venir
- Anciennes décisions

2.1 Décisions d'orientation en cours



En cliquant sur **Décisions d'orientation en cours**, l'utilisateur/son aidant a accès à la décision en cours avec la date de décision, la date de validité des droits ouverts, ainsi que la nature du droit.

Pour accéder aux établissements contactés, cliquez sur **Afficher les établissements contactés**.

Ici, l'utilisateur/son aidant peut voir les établissements qui ont été ciblés par la MDPH/MDA. Afin d'envoyer la demande à l'ESMS, cliquez sur **Envoyer la demande**. Si l'utilisateur/son aidant ne souhaite pas contacter l'ESMS sélectionné, cliquez sur **Annuler la demande**.

L'utilisateur/son aidant peut consulter les informations de l'ESMS en cliquant sur **Consulter la fiche établissement**.

Si l'utilisateur/son aidant a envoyé la demande à l'ESMS, la mention **Dossier envoyé** apparaît et le statut de la demande est inscrit avec la date de mise à jour de la demande.

2.2 Contacter des ESMS

L'utilisateur/son aidant peut lui-même rechercher et contacter d'autres établissements en cliquant sur **Contacter un autre établissement**.

L'utilisateur/son aidant, va pouvoir effectuer une recherche d'ESMS selon plusieurs critères :

- La proximité
- Le type d'ESMS
- Les critères complémentaires

Nom de l'établissement ou du service

^ A proximité de

Département
Sélectionner un département

Code postal - Ville
14000 - CAEN

Distance maximale ⓘ
50 km

^ Types d'établissement ou service

Catégorie(s)
Sélectionner des catégories

Autre établissement ou service médicosocial A... ✕

^ Critères complémentaires

Mode(s) de fonctionnement
Sélectionner des modes de fonctionnement

Rechercher Réinitialiser



**IME - SEMI INTERNAT - SITE
SECONDAIRE**

INSTITUT MÉDICO-ÉDUCATIF (I.M.E.)

14000 - CAEN

(+33) 2 31 14 25 44

 Consulter la fiche établissement

3.08 Km

 Envoyer une demande

Cliquez sur **Envoyer une demande** pour les établissements choisis par l'utilisateur/son aidant. La fenêtre suivante s'ouvre :

Sélectionnez la décision concernée par la demande. Une précision peut être apportée.

Envoyer une demande ✕

Les champs marqués d'un * sont obligatoires.

Votre demande concerne l'orientation suivante * :

☒ Orientation vers un autre établissement ou service médicosocial Adultes
Décision prise le 15/07/2025
Droits ouverts du 16/07/2025 au 16/07/2025
Nature des droits : Révision

Précisions sur la demande ⓘ

☐ * En cochant cette case, vous autorisez l'établissement **IME - SEMI INTERNAT - SITE SECONDAIRE** à consulter l'intégralité de votre dossier d'orientation.

Envoyer une demande

Le **Dossier Unique d'Admission (DUA)** est composé de 3 volets : les informations administratives, le parcours personnel et le volet autonomie et vie quotidienne. Au-delà de ces 3 volets, des pièces jointes peuvent être ajoutées.

Cette fiche a pour but de vous expliquer comment ajouter des pièces jointes sur votre DUA.

1 Connecter-vous sur votre dossier

Se référer à la fiche pratique « **Réaliser ma première connexion** » (FP_VT_PH41)

2 Ajouter des pièces jointes

L'onglet « **Pièces jointes** » se trouve sur dans la rubrique « **Mon dossier unique d'admission** ».

The screenshot shows the 'Mon dossier unique d'admission' page. At the top, there's a navigation bar with 'Mon dossier unique d'admission', 'Mes décisions et demandes', 'Annuaire ESMS', 'Mon compte', and 'Besoin d'aide ?'. Below this, a message states: 'Attention, une mise à jour du Dossier Unique d'Admission est mise à disposition depuis juin 2025. Veuillez vérifier toutes les informations que vous avez renseignées préalablement. Il n'est pas nécessaire de retransmettre votre dossier aux établissements déjà sollicités.' A green box highlights 'Votre dossier est complet'. Below that, a row of tabs includes 'Informations administratives', 'Parcours personnel', 'Autonomie et vie quotidienne', and 'Pièces jointes', with the last one being selected. A yellow box contains instructions: 'Au moment de l'instruction du dossier ou de l'entrée dans un établissement, des pièces justificatives seront demandées. Il n'est pas nécessaire de toutes les joindre dans le dossier ViaTrajectoire. Nous vous invitons à vous rapprocher de l'établissement concerné afin de lui transmettre les justificatifs demandés par d'autres moyens (mail, courrier, ...).' To the right, a list of constraints for attachments is provided: file name max 50 characters, no user name, no duplicate names, allowed formats (.txt, .docx, .doc, .jpg, .gif, .png, .pdf, .xls, .xlsx, .jpeg, .mht), max 5 Mo per file, and max 15 files per dossier. At the bottom left, a 'Ajouter de fichiers' section has a 'Choisir un fichier' button highlighted.

Pour ajouter un fichier, il faudra cliquer sur « **Choisir un fichier** » puis respecter les conditions suivantes.



- Le nom des fichiers (extension comprise) ne doit pas dépasser 50 caractères
- Le nom des fichiers ne doit pas contenir le nom de l'utilisateur
- Deux fichiers ne peuvent pas avoir le même nom
- Les types de fichiers autorisés sont : .txt, .docx, .doc, .jpg, .gif, .png, .pdf, .xls, .xlsx, .jpeg, .mht
- La taille maximale des fichiers est de 5 Mo
- Le nombre maximum de pièces jointes pour un dossier est 15

Une fois la pièce jointe ajoutée, elle apparaît de la manière suivante :

Informations administratives

Parcours personnel

Autonomie et vie quotidienne

Pièces jointes

Au moment de l'instruction du dossier ou de l'entrée dans un établissement, des pièces justificatives seront demandées. Il n'est pas nécessaire de toutes les joindre dans le dossier ViaTrajectoire.
Nous vous invitons à vous rapprocher de l'établissement concerné afin de lui transmettre les justificatifs demandés par d'autres moyens (mail, courrier, ...).

Ajout de fichier

Choisir un fichier

Capture d'écran 2024-10-27 à 10h00.png (135,60ko)



La pièce jointe peut être supprimée en cliquant sur la petite corbeille



Cette fiche a pour but de vous expliquer comment consulter l'annuaire des Etablissements Sociaux et Médico-Sociaux (ESMS).

L'annuaire ESMS est accessible lorsque vous êtes connecté sur votre dossier ou hors connexion.

1 Annuaire ESMS en mode hors connexion

1.1 Accéder à l'annuaire ESMS hors connexion

- Depuis l'espace particulier de ViaTrajectoire, cliquez sur **Consulter l'annuaire**.

The screenshot shows the ViaTrajectoire website interface. At the top, there's a navigation bar with 'Accueil', 'Démarches', 'Informations utiles', and 'Aide'. Below this, a purple banner reads 'Facilitez votre admission en établissement et service de santé ou médico-social'. The main content area is divided into two columns. The left column features a circular image of a young woman showing a smartphone to an elderly woman, with the text 'Consultez l'annuaire des établissements et services' and a red-bordered button labeled 'Consulter l'annuaire'. The right column has a section titled 'Créez ou accédez à votre dossier' with a button 'Créer / Gérer votre dossier', and another section titled 'Vous êtes un professionnel ?' with a button 'Accès professionnels'.

1.2 Rechercher un établissement

L'annuaire ESMS regroupe l'ensemble des établissements d'hébergement pour personnes âgées ainsi que les établissements ou service pour personnes en situation de handicap.

- Sélectionnez l'option : *Vous avez besoin d'être pris en charge par un établissement ou service pour personnes en situation de handicap.*

The screenshot shows the search filters on the ViaTrajectoire website. The breadcrumb trail is 'Accueil > Consulter l'annuaire'. Below it, the heading is 'Bienvenue sur l'annuaire de ViaTrajectoire'. There are three search criteria: 'Vous avez besoin...', 'Commune:', and 'Dans un rayon de:'. The 'Vous avez besoin...' dropdown is open, showing two options: 'd'être pris en charge par un établissement ou service pour personnes en situation de handicap' (which is selected and highlighted with a red box) and 'd'être accueilli en établissement d'hébergement pour personnes âgées'. The 'Commune:' dropdown is set to 'Code postal ou nom de votre commune', and the 'Dans un rayon de:' dropdown is set to '10 km'.

- Renseignez un code postal ainsi que le rayon de recherche.
- Les résultats apparaissent.

1 Cliquez sur la **voir la fiche** pour avoir d'avantage d'informations sur un établissement.

2 Cliquez sur **filtrer** pour affiner la recherche. Les filtres disponibles sont les suivants : recherche par mot-clé, catégorie et mode de fonctionnement.

2 Accéder à l'annuaire ESMS depuis votre dossier ViaTrajectoire

2.1 Se connecter au portail particulier de ViaTrajectoire

Se référer à la fiche pratique « **Réaliser ma première connexion** » (FP_VT_PH41)

2.2 Accéder à l'annuaire

- Cliquez sur **Annuaire ESMS**. Puis une fois les critères renseignés, cliquez sur **Rechercher**.

- Cliquez sur **Consulter la fiche établissement** pour obtenir davantage d'informations sur l'ESMS.

Cette fiche a pour but de vous expliquer comment modifier vos données sur votre compte.

1 Connectez-vous sur votre dossier ViaTrajectoire

Se référer à la fiche pratique « **Réaliser ma première connexion** » (FP_VT_PH41)

2 Cliquez sur **Mon compte**

- Vous pouvez modifier votre adresse mail rattachée à votre dossier, votre numéro de téléphone ainsi que votre mot de passe.
- Enregistrez les données renseignées en cliquant sur **Modifier mon adresse mail / Enregistrer mon numéro de téléphone / Mettre à jour mes informations.**

The screenshot shows the 'Mon compte' (My account) page on the ViaTrajectoire platform. The page has a purple header with the user's name 'TEST ROMANUS TEST ARTHUR' and a 'Me déconnecter' button. Below the header, there are navigation tabs: 'Mon dossier unique d'admission', 'Mes décisions et demandes', 'Annuaire ESMS', 'Mon compte' (highlighted), and 'Besoin d'aide ?'. The 'Mon compte' section is divided into two main areas: 'Saisir une nouvelle adresse mail' and 'Saisir un nouveau mot de passe'. The email section includes a message 'Si vous modifiez votre adresse mail, vous devrez valider cette nouvelle adresse.' and a form with 'Adresse mail actuelle' and 'Nouvelle adresse mail' fields, followed by a 'Modifier mon adresse mail' button. The password section includes a message 'Les champs marqués d'un * sont obligatoires.' and three password fields: 'Mot de passe actuel', 'Nouveau mot de passe', and 'Confirmer le nouveau mot de passe', followed by a 'Mettre à jour mes informations' button. At the bottom, there is a section for 'Numéro de téléphone portable' with a message 'Pour vous connecter en recevant un code par SMS, veuillez renseigner votre numéro de téléphone portable. Le numéro doit être valide pour pouvoir l'utiliser. Ce numéro ne sera utilisé que dans ce cadre.' and a form with 'Numéro de téléphone actuel' and 'Nouveau numéro de téléphone portable' fields.

Cette fiche a pour but de vous expliquer comment paramétrer la réception d'un code OTP (One Time Password) lors de la connexion sur votre compte. Le code peut être reçu par mail ou par SMS.

1 Connectez-vous sur votre dossier ViaTrajectoire

Se référer à la fiche pratique « **Réaliser ma première connexion** » (FP_VT_PH41)

2 Cliquez sur **Mon compte**

Par défaut, le code de connexion sera envoyé par mail. Pour l'envoyer par SMS votre numéro de téléphone doit être renseigné et validé.

Service public de suivi des décisions d'orientation en établissement ou service médico-social
Plateforme de formation

Mon dossier unique d'admission Mes décisions et demandes Annuaire ESMS **Mon compte** Besoin d'aide ?

Mon compte

Saisir une nouvelle adresse mail

Si vous modifiez votre adresse mail, vous devrez valider cette nouvelle adresse.

Les champs marqués d'un * sont obligatoires.

Adresse mail actuelle

Nouvelle adresse mail *

[Modifier mon adresse mail](#)

Numéro de téléphone portable

Pour vous connecter en recevant un code par SMS, veuillez renseigner votre numéro de téléphone portable. Le numéro doit être valide pour pouvoir l'utiliser. Ce numéro ne sera utilisé que dans ce cadre.

Numéro de téléphone actuel Numéro de téléphone non renseigné

Nouveau numéro de téléphone portable (exemple : 06 00 00 00 00)

Saisir un nouveau mot de passe

Les champs marqués d'un * sont obligatoires.

Mot de passe actuel *

Nouveau mot de passe *

Confirmer le nouveau mot de passe *

[Mettre à jour mes informations](#)

Dernière connexion le 24/10/2025 à 12:12 Me déconnecter