



MAISON DÉPARTEMENTALE  
des PERSONNES HANDICAPÉES  
de PARIS **MDPH 75**

MDPH DE PARIS

**FAQ TÉLÉSERVICE**

## SOMMAIRE

PROTECTION DES DONNEES ET ACCESSIBILITE NUMERIQUE.....	4
❖ La MDPH en ligne respecte-t-il la protection des données personnelles ?.....	4
❖ Que faire si j'ai oublié mon mot de passe ? .....	4
❖ Quelle est le degré d'accessibilité numérique de la MDPH en Ligne ? .....	4
❖ Quels sont les navigateurs compatibles avec la MDPH en ligne ? .....	4
❖ L'absence de signature numérique ne pose-t-elle pas de problème juridique ? .....	4
❖ Une permanence d'aide au remplissage numérique est-elle prévue à la MDPH de Paris ? .....	4
MODALITES DE SAISIE.....	5
❖ A quoi sert la MDPH en ligne ? .....	5
❖ Dois-je obligatoirement utiliser la MDPH en ligne ? .....	5
❖ Qui peut renseigner la MDPH en ligne ? .....	5
❖ Les agents de la MDPH peuvent-ils m'aider à remplir le dossier via la MDPH en ligne ? .....	5
❖ Puis-je encore modifier une demande une fois envoyée ? .....	5
❖ Puis-je ajouter des pièces après avoir transmis mon dossier ? .....	6
❖ Quelle est la taille limite des pièces jointes à fournir ? .....	6
❖ Quel est le temps nécessaire à la saisie de mon dossier demande en ligne ? .....	6
❖ Quels sont les champs obligatoires lors de la saisie du dossier ? .....	6
❖ J'ai un numéro de sécurité sociale provisoire ; puis-je utiliser la MDPH en ligne ? .....	7
❖ A quoi correspondent les couleurs sur les groupes d'informations obligatoires et complémentaires ...?	7
❖ Un recours administratif préalable obligatoire (RAPO) peut-il être déposé en ligne ? .....	7
❖ Une demande de révision de droits peut-elle être déposée en ligne ? .....	7
❖ Qui peut déposer une demande en ligne au nom d'un bénéficiaire ? .....	8
❖ Un professionnel peut-il déposer une demande en ligne au nom d'un bénéficiaire ? .....	8
❖ Est-il possible de déposer une première demande ou seulement un renouvellement par la MDPH en ligne ? .....	8
❖ Comment puis-je déposer une pièce complémentaire ? .....	8
ACCES AU DOSSIER ET AUX DOCUMENTS .....	9
❖ Je déménage, comment se passe le transfert de mon dossier au niveau de la MDPH en ligne ? .....	9
❖ Le numéro de dossier MDPH est-il mentionné dans les mails venant de la MDPH en ligne ? .....	9
❖ Est-ce que je peux télécharger ma notification depuis la MDPH en ligne ? .....	9

❖ Comment suis-je informé de la décision de la CDAPH ? .....	9
❖ Est-ce qu'en utilisant la MDPH en ligne je peux avoir un double de mon dossier ? .....	9
❖ Aurai-je une preuve de dépôt de ma demande ?.....	9
SUIVI DU DOSSIER.....	10
❖ Le mail de confirmation de l'envoi du dossier en ligne vaut-il preuve de dépôt ? .....	10
❖ Comment suis-je informé de l'état de traitement de mon dossier ? .....	10
❖ La MDPH en ligne permet-elle le suivi des formulaires papier ? .....	10
❖ Y a-t-il une indication sur le délai de traitement de ma demande ? .....	11
❖ Est-ce que je peux connaître la date de commission avec la MDPH en ligne ? .....	11
❖ Comment puis-je connaître la signification du statut de traitement de mon dossier ? .....	11
PROCEDURES EN URGENCE .....	12
❖ La MDPH en ligne permet-elle de bénéficier d'une procédure accélérée ? .....	12
❖ Est-il possible de faire une demande de PCH en urgence via la MDPH en ligne ? .....	12
DOCUMENTS ET NOTIFICATIONS .....	13
❖ Où puis-je récupérer le certificat médical MDPH ? .....	13
❖ Les informations transmises par la MDPH en ligne à chaque étape de traitement du dossier sont-elles également envoyées par courrier postal ? .....	13

## PROTECTION DES DONNEES ET ACCESSIBILITE NUMERIQUE

### ❖ La MDPH en ligne respecte-t-il la protection des données personnelles ?

Le Règlement Général de Protection des Données (RGPD) est totalement respecté. La personne est informée et valide le partage des informations qui la concernent au moment de l'envoi du dossier.

### ❖ Que faire si j'ai oublié mon mot de passe ?

La MDPH de Paris ne communique aucun code d'accès à la MDPH en ligne.

Si vous avez oublié votre mot de passe, vous devez effectuer une demande sur le site du Téléservice via l'option « mot de passe oublié ». Vous recevrez un lien par mail pour pouvoir réinitialiser le mot de passe.

### ❖ Quelle est le degré d'accessibilité numérique de la MDPH en Ligne ?

La MDPH en ligne MDPH en ligne est développé selon les recommandations du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA), pour être accessible à toutes les personnes quel que soit le matériel ou le logiciel qu'elles utilisent pour naviguer sur Internet.

Pour plus de détails : <https://mdphenligne.cnsa.fr/mdph/accessibilite>

### ❖ Quels sont les navigateurs compatibles avec la MDPH en ligne ?

 Navigateur	Versions supportées
 Google Chrome	Version n° 80 à 91
 Mozilla Firefox	Version n° 46 à 90
 Microsoft Edge	Version n° 80 à 91

**Attention ! La MDPH en ligne n'est pas compatible avec Internet Explorer !**

### ❖ L'absence de signature numérique ne pose-t-elle pas de problème juridique ?

Actuellement les personnes, quand elles remplissent et cochent la dernière page du formulaire, s'engagent sur le fait qu'elles sont le bénéficiaire ou son représentant légal, reportant ainsi la responsabilité sur elles.

### ❖ Une permanence d'aide au remplissage numérique est-elle prévue à la MDPH de Paris ?

Un dispositif est à l'étude, avec l'assistance d'un agent dédié (conseiller numérique).

## MODALITES DE SAISIE

### ❖ A quoi sert la MDPH en ligne ?

Le site MDPH en ligne sert à déposer un dossier de demande et en suivre l'état d'avancement de cette demande. On peut y retrouver les documents envoyés et la copie de la demande. Il n'est pas possible de télécharger une notification de décision.

### ❖ Dois-je obligatoirement utiliser la MDPH en ligne ?

La MDPH en ligne est une mode supplémentaire de dépôt de dossier mais ne constitue en aucun cas une obligation. Vous pouvez continuer à nous transmettre votre dossier par voie postale ou en le déposant à l'accueil de la MDPH de Paris.

### ❖ Qui peut renseigner la MDPH en ligne ?

La MDPH en ligne doit être utilisée par la personne bénéficiaire ou son représentant légal. Ce n'est pas une obligation mais une nouvelle modalité de dépôt pour les personnes à l'aise avec le numérique.

### ❖ Les agents de la MDPH peuvent-ils m'aider à remplir le dossier via la MDPH en ligne ?

Non, les agents de la MDPH ne peuvent pas renseigner la MDPH en ligne pour les usagers. Si vous avez des difficultés, vous pouvez déposer un dossier sous forme papier.

### ❖ Puis-je encore modifier une demande une fois envoyée ?

Non, une fois la demande envoyée à la MDPH il n'est plus possible de la modifier sur le site :

Tant que le traitement de la demande n'a pas été totalement finalisé par la MDPH, il n'est pas possible non plus de créer un nouveau dossier demande afin de demander d'autres droits ou prestations.

**Attention ! Ne pas créer un autre compte MDPH en Ligne. Si vous essayez de créer un autre compte, vous aurez deux dossiers à la MDPH. Il sera très difficile de les fusionner en un seul. Le délai de traitement de votre dossier sera plus long.**

Pour toute demande de modification, vous devez contacter la MDPH par mail / téléphone ou vous rendre à l'accueil. Celle-ci sera prise en compte manuellement par nos services.

## ❖ Puis-je ajouter des pièces après avoir transmis mon dossier ?

Vous pouvez ajouter des pièces documentaires à un dossier transmis via la MDPH en ligne si ces dernières ont été demandées par la MDPH (dossier surligné en rouge et au statut « en attente de pièces »).

Johanna Hemmerling*		Créé le 04/04/2022	1 dossier(s)	Dernier dossier : En attente de pièces de recevabilité
Dossier N°	Créé le	Modifié le	Statut	
<b>CN1JNo7T4juo1*</b>	04/04/2022	04/04/2022	<b>En attente de pièces de recevabilité</b> ⓘ	
<input type="button" value="Créer un nouveau dossier"/>			Vous ne pouvez pas créer de nouveau dossier tant qu'un dossier est en cours	

Dans tous les autres cas, une fois le dossier transmis, le volet document n'est plus accessible en modification. Vous devez adresser vos pièces complémentaires par mail, courrier, ou directement à l'accueil de la MDPH.

## ❖ Quelle est la taille limite des pièces jointes à fournir ?

La limite est fixée à 10 Mo par fichier et à 20 Mo pour l'ensemble des pièces.

## ❖ Quel est le temps nécessaire à la saisie de mon dossier demande en ligne ?

Nous ne disposons pas du temps moyen de saisie d'un dossier. Sachez que celle-ci peut être effectuée en plusieurs fois, les données saisies pouvant être enregistrées même si le dossier n'est pas complet.

## ❖ Quels sont les champs obligatoires lors de la saisie du dossier ?

Les champs obligatoires sont identifiés par une étoile (\*). Si vous ne complétez pas les champs obligatoires, l'écran ne pourra pas être validé.

Les questions avec une étoile (\*) sont obligatoires

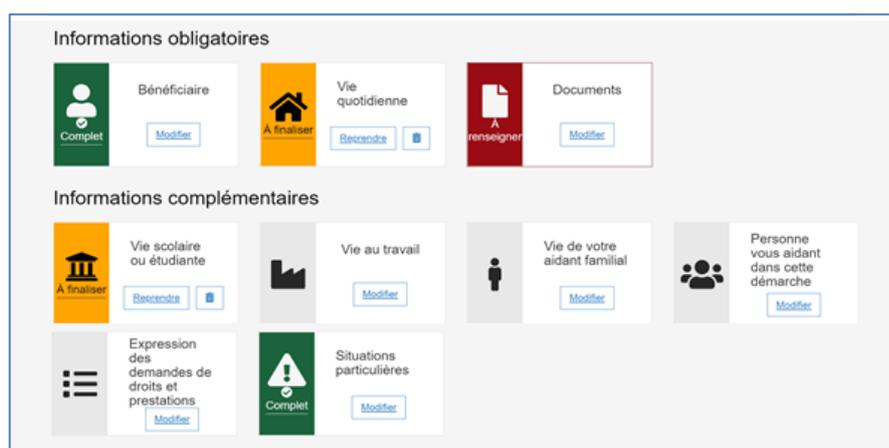
Identité	
<b>Nom de naissance *</b> HEMMERLING	<b>Prénoms *</b> JOHANNA
<b>Nom d'épouse ou nom d'usage</b> Nom d'usage	
<b>Sexe *</b> <input type="radio"/> Homme <input checked="" type="radio"/> Femme	
<b>Nationalité *</b> <input type="radio"/> Française <input type="radio"/> Espace Économique Européen ou Suisse <input type="radio"/> Autre	

## ❖ J'ai un numéro de sécurité sociale provisoire ; puis-je utiliser la MDPH en ligne ?

Non, les personnes disposant d'un numéro de sécurité sociale provisoire (commençant par 7 ou 8) doivent déposer leur demande par voie postale ou en la déposant à l'accueil de la MDPH de Paris.

## ❖ A quoi correspondent les couleurs sur les groupes d'informations obligatoires et complémentaires

- La couleur verte (statut « complet ») indique que le groupe d'information est complet.
- La couleur orange (statut « à finaliser ») indique que le groupe d'information est en partie complété et doit être finalisé pour pouvoir envoyer le dossier.
- La couleur rouge (statut « à renseigner ») indique que le groupe d'information n'a pas été renseigné et est obligatoire pour envoyer le dossier.



## ❖ Un recours administratif préalable obligatoire (RAPO) peut-il être déposé en ligne ?

Il n'est pas possible de déposer de RAPO par la MDPH en ligne. Vous devez le déposer par mail ou par courrier.

## ❖ Une demande de révision de droits peut-elle être déposée en ligne ?

Oui, il est possible de déposer une demande de révision de droits en ligne comme une demande classique, en ajoutant aux documents obligatoires les documents liés à la révision.

### ❖ **Qui peut déposer une demande en ligne au nom d'un bénéficiaire ?**

La création de compte MDPH en ligne peut se faire soit à titre personnel, soit en tant que représentant légal du ou des bénéficiaires.

Selon la personne qui remplit le formulaire (bénéficiaire, représentant légal ou autorité parentale), des pièces complémentaires pourront être nécessaires (jugement de tutelle, ...).

Seule la personne qui a créé le compte pourra suivre le dossier.

### ❖ **Un professionnel peut-il déposer une demande en ligne au nom d'un bénéficiaire ?**

Si le professionnel (assistante sociale,...) n'est pas le représentant légal, il ne lui est pas possible de déposer un dossier en ligne pour le bénéficiaire.

### ❖ **Est-il possible de déposer une première demande ou seulement un renouvellement par la MDPH en ligne ?**

Il est possible de déposer une première demande ou une demande de renouvellement.

### ❖ **Comment puis-je déposer une pièce complémentaire ?**

Tant que le dossier en ligne n'est pas transmis, vous pouvez déposer une pièce complémentaire.

Une fois la demande en ligne envoyée, vous ne pouvez plus ajouter de pièces documentaires sur la MDPH en ligne. Vous devez les adresser par mail [contact@mdph.paris.fr](mailto:contact@mdph.paris.fr), courrier, ou directement à l'accueil de la MDPH.

Si la MDPH vous fait des demandes de pièces complémentaires, vous en serez informé par mail et devrez les fournir via la MDPH en ligne.

## ACCES AU DOSSIER ET AUX DOCUMENTS

### ❖ Je déménage, comment se passe le transfert de mon dossier au niveau de la MDPH en ligne ?

Si vous devez transférer votre dossier de ou vers la MDPH de Paris, vous ne pourrez plus suivre votre dossier via la MDPH en ligne. Dans le cas d'un transfert vers la MDPH de Paris, pour votre prochain dépôt de demande, nous vous invitons à créer un compte MDPH en ligne 75 : <https://mdphenligne.cnsa.fr/mdph/75>

### ❖ Le numéro de dossier MDPH est-il mentionné dans les mails venant de la MDPH en ligne ?

Le numéro de dossier MDPH n'est pas affiché dans la MDPH en ligne et dans les mails associés. Ce numéro est noté sur le courrier d'accusé de réception transmis par voie postale.

### ❖ Est-ce que je peux télécharger ma notification depuis la MDPH en ligne ?

Vous ne pouvez pas télécharger de notifications depuis la MDPH en ligne. Vous recevrez l'accusé de réception et la notification de décision par voie postale. En cas de besoin, vous pouvez en faire la demande par mail à [contact@mdph.paris.fr](mailto:contact@mdph.paris.fr) ou vous rendre à l'accueil de la MDPH.

### ❖ Comment suis-je informé de la décision de la CDAPH ?

L'information sur la décision de la commission est disponible sur le site MDPH en ligne. La notification est envoyée par courrier postal.

### ❖ Est-ce qu'en utilisant la MDPH en ligne je peux avoir un double de mon dossier ?

Après avoir envoyé la demande, une copie PDF est téléchargeable. En revenant sur votre compte vous pouvez consulter le dossier ou le télécharger à nouveau.

### ❖ Aurai-je une preuve de dépôt de ma demande ?

Après l'envoi de votre dossier en ligne, vous recevrez un mail de confirmation. Cet email peut être utilisé comme preuve de dépôt de demande.

## SUIVI DU DOSSIER

### ❖ Le mail de confirmation de l'envoi du dossier en ligne vaut-il preuve de dépôt ?

Oui, le mail de confirmation de transmission du dossier à la MDPH constitue la preuve de dépôt de la demande. La date de dépôt est indiquée dans le mail.

### ❖ Comment suis-je informé de l'état de traitement de mon dossier ?

Vous êtes tenu informé de l'état d'avancement de votre dossier :

- Par mail, automatiquement, à chaque nouvelle étape de traitement du dossier
- Sur votre compte MDPH en ligne : affichage du statut de traitement de votre dossier et de chaque demande qui le compose.

En cours	Vous pouvez supprimer ou compléter votre demande avant de la transmettre à votre MDPH. Toute demande émise ne pourra plus être modifiée ensuite.
Emis	Vous ne pouvez plus modifier votre demande. Si vous souhaitez la modifier, nous vous invitons à contacter votre MDPH à <a href="mailto:contact@mdph.paris.fr">contact@mdph.paris.fr</a>
Reçue par la MDPH	Votre MDPH a bien reçu votre demande et va procéder à son instruction.
En attente de pièce de recevabilité	Votre MDPH est en attente d'un document et vous êtes invité à le déposer.
Recevable	Votre demande est recevable et va être évaluée par l'équipe pluridisciplinaire.
Irrecevable	Votre demande est irrecevable, une notification de rejet va vous être transmise.
Recevable avec dérogation	Votre demande est irrecevable mais bénéficie d'une dérogation pour la partie scolarité.
En cours d'évaluation	Votre demande est en cours d'évaluation par l'équipe pluridisciplinaire.
Évalué	Votre demande a été évaluée et passera prochainement en commission des droits et de l'autonomie (CDAPH).
Décidé	Votre demande a fait l'objet d'une décision en commission des droits et de l'autonomie (CDAPH). Une notification de décision va vous être transmise.
Clôturé	Votre demande a été clôturée.

### ❖ La MDPH en ligne permet-elle le suivi des formulaires papier ?

La MDPH en ligne ne permet actuellement pas le suivi des dossiers non saisis en ligne. Le dépôt d'un dossier papier ou d'un dossier en PDF par mail ne peut pas être suivi par la MDPH en ligne.

## ❖ Y a-t-il une indication sur le délai de traitement de ma demande ?

Le délai de traitement des demandes n'est pas indiqué dans la MDPH en ligne. Seul l'état d'avancement du dossier est affiché, sans indication de durée.

## ❖ Est-ce que je peux connaître la date de commission avec la MDPH en ligne ?

La date de passage en commission du dossier n'est pas indiquée dans la MDPH en ligne. Elle est marquée sur la notification de décision envoyée par courrier postal.

## ❖ Comment puis-je connaître la signification du statut de traitement de mon dossier ?

Au niveau du dossier et des demandes qui le composent, une infobulle est associée à chaque statut et permet de savoir plus précisément où en est le dossier.



The screenshot shows a user interface for Theophile Rivet, created on 04/04/2022, with 2 dossiers. The last dossier is 'Recevable'. A table lists dossier details:

Dossier N°	Créé le	Modifié le	Statut
CN11e6UEec1oH	04/04/2022	04/04/2022	Recevable

An information tooltip for the 'Recevable' status reads: "Votre demande est recevable et va être évaluée par l'équipe pluridisciplinaire."

Descriptif des statuts et infobulles associées :

En cours	Vous pouvez supprimer ou compléter votre demande avant de la transmettre à votre MDPH. Toute demande émise ne pourra plus être modifiée ensuite.
Emis	Vous ne pouvez plus modifier votre demande. Si vous souhaitez la modifier, nous vous invitons à contacter votre MDPH à <a href="mailto:contact@mdph.paris.fr">contact@mdph.paris.fr</a>
Reçue par la MDPH	Votre MDPH a bien reçu votre demande et va procéder à son instruction.
En attente de pièce de recevabilité	Votre MDPH est en attente d'un document et vous êtes invité à le déposer.
Recevable	Votre demande est recevable et va être évaluée par l'équipe pluridisciplinaire.
Irrecevable	Votre demande est irrecevable, une notification de rejet va vous être transmise.
Recevable avec dérogation	Votre demande est irrecevable mais bénéficie d'une dérogation pour la partie scolarité.
En cours d'évaluation	Votre demande est en cours d'évaluation par l'équipe pluridisciplinaire.
Évalué	Votre demande a été évaluée et passera prochainement en commission des droits et de l'autonomie (CDAPH).
Décidé	Votre demande a fait l'objet d'une décision en commission des droits et de l'autonomie (CDAPH). Une notification de décision va vous être transmise.
Clôturé	Votre demande a été clôturée.

## PROCEDURES EN URGENCE

### ❖ **La MDPH en ligne permet-elle de bénéficier d'une procédure accélérée ?**

A l'heure actuelle, vous pouvez faire une demande de procédure accélérée en cliquant sur la rubrique « situations particulières ».

### ❖ **Est-il possible de faire une demande de PCH en urgence via la MDPH en ligne ?**

Non, la PCH en urgence ne peut pas être traitée via la MDPH en ligne. Nous vous invitons à contacter directement la MDPH.

## DOCUMENTS ET NOTIFICATIONS

### ❖ Où puis-je récupérer le certificat médical MDPH ?

Le certificat médical MDPH peut être téléchargé sur la page d'accueil de la MDPH en Ligne ainsi que sur le site [handicap.paris.fr](http://handicap.paris.fr)

Il peut être renseigné sous sa forme numérique. Attention : une signature et l'identification du médecin étant nécessaire (numéro RPPS), le certificat médical doit être imprimé, signé et daté. Ensuite, vous devez le numériser et le joindre à votre dossier en ligne.

### ❖ Les informations transmises par la MDPH en ligne à chaque étape de traitement du dossier sont-elles également envoyées par courrier postal ?

Les mails transmis dans le cadre de la prise en charge des dossiers issus de la MDPH en ligne vous informent uniquement du changement de statut de votre dossier ou de la nécessité de fournir des pièces documentaires complémentaires.

Mais pour les courriers (notifications, accusés de réception, ...) vous les recevrez par courrier.