



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

MDPH DE PARIS

FAQ TÉLÉSERVICE

SOMMAIRE

| | |
|---|----|
| INTERET DE LA MDPH EN LIGNE | 4 |
| ❖ Pourquoi déposer un dossier en ligne ? | 4 |
| ❖ Le dépôt en ligne est-il la seule possibilité de dépôt ? | 4 |
| ❖ Qui peut déposer un dossier en ligne ? | 4 |
| ❖ Un recours administratif préalable obligatoire (RAPO) peut-il être déposé en ligne ? | 4 |
| ❖ Une demande de révision de droits peut-elle être déposée en ligne ? | 4 |
| ❖ Est-il possible de déposer une première demande ou seulement un renouvellement par la MDPH en ligne ? | 4 |
| ❖ J'ai un numéro de sécurité sociale provisoire ; puis-je utiliser la MDPH en ligne ? | 5 |
| PROTECTION DES DONNEES ET ACCESSIBILITE NUMERIQUE | 6 |
| ❖ La MDPH en ligne respecte-t-elle la protection des données personnelles ? | 6 |
| ❖ Que faire si j'ai oublié mon mot de passe ? | 6 |
| ❖ Quel est le degré d'accessibilité numérique de la MDPH en Ligne ? | 6 |
| ❖ Quels sont les navigateurs compatibles avec la MDPH en ligne ? | 6 |
| CREATION D'UN COMPTE EN LIGNE ET CONNEXION | 7 |
| ❖ Je ne reçois pas les mails envoyés par le téléservice ou je me suis trompé lors de la saisie de l'adresse e-mail, comment faire ? | 7 |
| ❖ Comment faire si je ne reçois pas le code d'authentification (ou code de sécurité) ? | 7 |
| ❖ Comment procéder en cas de changement de MDPH ? | 7 |
| ❖ Est-il possible de supprimer mon compte ? | 7 |
| ❖ Le cas des Français résidant à l'étranger | 8 |
| ❖ Comment modifier mes informations personnelles ? | 8 |
| ❖ Est-ce que je peux modifier mon adresse mail ? | 8 |
| ❖ Suis-je obligé de renseigner un numéro de téléphone dans mon compte MDPH en ligne ? | 8 |
| MODALITES DE SAISIE D'UNE DEMANDE | 10 |
| ❖ Quel est le temps nécessaire à la saisie de mon dossier de demande en ligne ? | 10 |
| ❖ Quelles informations dois-je remplir pour formuler ma demande ? | 10 |
| ❖ Puis-je encore modifier une demande une fois envoyée ? | 10 |
| ❖ J'ai oublié un document à transmettre avec mon dossier, est ce que je peux l'envoyer à l'adresse mail de la MDPH, pour l'ajouter au dossier ? | 10 |
| ❖ Quels sont les documents à joindre à l'étape « Pièces justificatives » ? | 10 |
| ❖ Comment puis-je déposer une pièce complémentaire ? | 11 |
| ❖ Est-ce obligatoire de transmettre les documents demandés par la MDPH après étude de la recevabilité du dossier ? | 12 |

| | | |
|------------------------------|--|----|
| ❖ | Puis-je déposer et suivre un dossier au nom de mon enfant ? | 12 |
| ❖ | Est-ce que je peux gérer les demandes de plusieurs bénéficiaires différents avec le même compte ? | 12 |
| ❖ | Comment vérifier si la MDPH du domicile du bénéficiaire utilise le téléservice MDPH en ligne ? | 12 |
| ❖ | Comment sélectionner la MDPH à laquelle mon dossier sera envoyé ? | 13 |
| ❖ | Est-ce obligatoire de saisir les deux parents lors de la formulation d'une demande pour un mineur ? | 13 |
| ❖ | J'ai moins de 20 ans, puis-je formuler une demande AAH ? | 13 |
| ❖ | Comment procéder pour demander une réévaluation, une révision ou un renouvellement de mes droits ? | 13 |
| ❖ | Si j'ai un dossier bloqué au statut recevable ou en cours d'évaluation, comment déposer une nouvelle demande ? | 14 |
| SIGNATURE ELECTRONIQUE | | 15 |
| ❖ | Je ne reçois pas les mails de signature du téléservice ou je me suis trompé lors de la saisie de l'adresse e-mail, comment faire ? | 15 |
| ❖ | Je souhaite modifier mon dossier en attente de signature, comment procéder ? | 15 |
| ❖ | Le bouton « Signer » est grisé, je ne peux pas cliquer dessus | 15 |
| SUIVI D'UNE DEMANDE | | 16 |
| ❖ | Le mail de confirmation de l'envoi du dossier en ligne vaut-il preuve de dépôt ? | 16 |
| ❖ | Les informations transmises par la MDPH en ligne à chaque étape de traitement du dossier sont-elles également envoyées par courrier postal ? | 16 |
| ❖ | Comment suis-je informé de l'état de traitement de mon dossier ? | 16 |
| ❖ | Comment puis-je connaître la signification du statut de traitement de mon dossier ? | 16 |
| ❖ | La MDPH en ligne permet-elle le suivi des formulaires papier ? | 17 |
| ❖ | Y a-t-il une indication sur le délai de traitement de ma demande ? | 17 |
| ❖ | Est-ce que je peux connaître la date de Commission avec la MDPH en ligne ? | 17 |
| ❖ | Le n° de dossier téléservice (CN1xxx) est-il mon n° de dossier MDPH ? | 17 |
| ❖ | Est-ce que je peux télécharger ma notification depuis la MDPH en ligne ? | 18 |
| ❖ | Où puis-je retrouver mes dossiers déjà traités ? | 18 |
| ❖ | Si j'ai déjà un dossier clôturé par une MDPH, est-ce que celui-ci sera visible sur mon compte ? | 18 |
| ❖ | Comment supprimer le profil d'un bénéficiaire ou une demande en cours ? | 18 |

INTERET DE LA MDPH EN LIGNE

❖ Pourquoi déposer un dossier en ligne ?

Le site MDPH en ligne permet aux usagers de déposer un dossier en ligne et de suivre son état d'avancement, depuis le dépôt en ligne jusqu'aux décisions prises par la Commission des Droits. Le dépôt est ainsi possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

❖ Le dépôt en ligne est-il la seule possibilité de dépôt ?

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

Attention ! Il faut choisir entre dépôt papier ou en ligne.

❖ Qui peut déposer un dossier en ligne ?

Le dossier en ligne peut être déposé par la personne bénéficiaire concernée ou son représentant légal.

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 peut suivre l'avancement du 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 soit par notre formulaire de contact sur notre site : <https://handicap.paris.fr/la-mdph/nous-contacter/>, soit par courrier, soit directement à l'accueil de la MDPH de Paris aux jours et heures d'ouverture.

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

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

❖ 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.

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

Oui, le téléservice permet la saisie des numéros de sécurité sociale provisoires (commençant par 7 ou 8).

PROTECTION DES DONNEES ET ACCESSIBILITE NUMERIQUE

❖ La MDPH en ligne respecte-t-elle 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 le lien « mot de passe oublié ». Vous recevrez un lien par mail pour réinitialiser le mot de passe.

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

La MDPH en ligne est développée 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.

❖ 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 !

CREATION D'UN COMPTE EN LIGNE ET CONNEXION

❖ Je ne reçois pas les mails envoyés par le téléservice ou je me suis trompé lors de la saisie de l'adresse e-mail, comment faire ?

Si vous vous êtes trompé lors de la saisie de l'adresse e-mail correspondant à votre compte en ligne, celle-ci ne pourra pas être modifiée depuis le téléservice. Il convient de contacter le service support : support@cnsa.fr afin de remonter le problème au service technique du téléservice.

Si vous ne recevez pas de mail dans le cas de :

- Un mot de passe oublié : veuillez vérifier que le mail renseigné correspond bien à l'e-mail de votre compte, en recherchant par exemple le mail de création du compte dans votre historique de messagerie, et que votre compte n'a pas été supprimé.
- Une confirmation de création de compte : veuillez vérifier que vous n'avez pas fait d'erreur de saisie dans votre adresse mail lors de la création du compte et que vous avez bien renseigné les bons identifiants lors de la connexion.

Si malgré ces manipulations, vous ne recevez toujours pas de mail, vérifiez que les mails provenant de l'adresse e-mail ne-pas-repondre@cnsa.fr ne sont pas considérés comme des spams voire bloqués. Sinon, nous vous invitons à contacter le service support : support@cnsa.fr.

❖ Comment faire si je ne reçois pas le code d'authentification (ou code de sécurité) ?

Si vous ne recevez pas le code de sécurité pour vous authentifier, nous vous invitons dans un premier temps à bien vérifier dans vos spams dans le cas d'un envoi par e-mail. Sinon, nous vous invitons à cliquer sur le bouton « Recevoir un nouveau code » afin qu'un nouveau code de sécurité vous soit envoyé par mail ou par SMS en fonction du canal que vous avez choisi. Si malgré tout, vous ne recevez toujours pas le code, nous vous invitons à cliquer sur le lien « Je n'ai pas reçu le code » qui apparaît après avoir cliqué au moins une fois sur le bouton « Recevoir un nouveau code ».

❖ Comment procéder en cas de changement de MDPH ?

Nous vous invitons à formuler une demande de transfert de dossier auprès de la MDPH de Paris par courrier postal ou par notre formulaire de contact sur notre site : <https://handicap.paris.fr/la-mdph/nous-contacter/> afin qu'elle puisse transmettre le dossier à la nouvelle MDPH. Cependant, le transfert de dossier n'étant pas possible à ce jour dans MDPH en ligne, le suivi de ce dossier ne pourra plus se faire dans MDPH en ligne.

❖ Est-il possible de supprimer mon compte ?

Vous avez la possibilité de supprimer vous-même votre compte. Pour cela connectez-vous à MDPH en ligne,

puis rendez-vous sur la page « Gérer mon compte » depuis le menu utilisateur en haut à droite des pages du site, puis cliquez sur le bouton « Supprimer mon compte » et validez. Cette action supprimera toutes les données de votre compte, y compris vos demandes, quel que soit leur état.

Note importante : la suppression de votre compte se limite aux données dans MDPH en ligne. Les données transmises à une MDPH, pour les dossiers qui ont été émis, ne sont pas supprimées dans les bases de données de la MDPH et la suppression de votre compte n'annule pas vos demandes auprès des MDPH. Pour exercer vos droits d'accès aux données traitées par une MDPH, il est nécessaire de vous rapprocher directement de la MDPH.

Conformément aux conditions générales d'utilisation et à la réglementation en vigueur, vous pouvez également demander à la CNSA de supprimer votre compte. Pour cela, se référer aux modalités présentées dans les Conditions générales d'utilisation, accessibles dans le pied de page du site.

❖ Le cas des Français résidant à l'étranger

Les Français résidant à l'étranger ont la possibilité de créer un compte et de déposer un dossier en ligne avec une adresse à l'étranger. Il est cependant conseillé de mentionner l'adresse du Consulat afin d'identifier la MDPH de rattachement. Par défaut, le demandeur peut aussi indiquer dans la rubrique commentaire – en complément de son adresse personnelle – l'adresse de la valise diplomatique : 13 rue Louveau – 92438 Châtillon Cedex.

❖ Comment modifier mes informations personnelles ?

Vous pouvez modifier vos informations personnelles en vous rendant dans « Modifier mon identité » du menu déroulant accessible en cliquant sur le nom du propriétaire du compte en haut à droite de l'écran.

Ces informations sont reprises automatiquement dans les formulaires de demande et y sont ensuite non modifiables.

❖ Est-ce que je peux modifier mon adresse mail ?

Une fois votre compte créé vous ne pourrez plus modifier votre adresse mail car elle est votre identifiant.

Si vous vous êtes trompé dans la saisie de votre adresse mail et que vous ne pouvez pas vous connecter, veuillez créer un nouveau compte avec la bonne adresse mail.

Si vous êtes dans l'obligation de changer d'adresse mail et que vous voulez conserver l'historique de vos demandes, il est nécessaire de faire une demande de changement d'adresse mail auprès de l'adresse de support support@cnsa.fr en fournissant les informations suivantes : votre ancienne adresse mail, votre nouvelle adresse mail, une pièce d'identité correspondant au propriétaire du compte.

❖ Suis-je obligé de renseigner un numéro de téléphone dans mon compte MDPH en ligne ?

Il n'est pas obligatoire de renseigner un numéro de téléphone dans votre compte MDPH en ligne, en revanche, il est fortement conseillé dans le cas où vous souhaitez vous connecter via FranceConnect. En effet, si vous vous

connectez à votre compte MDPH en ligne depuis FranceConnect, il est possible qu'une authentification avec envoi d'un code de sécurité vous soit demandé et dans ce cas, le code ne peut être communiqué que par SMS.

MODALITES DE SAISIE D'UNE DEMANDE

❖ Quel est le temps nécessaire à la saisie de mon dossier de 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 peuvent être enregistrées même si le dossier n'est pas complet et reprises plus tard à votre convenance.

❖ Quelles informations dois-je remplir pour formuler ma demande ?

Veillez remplir toutes les parties du formulaire pour exprimer l'ensemble de vos besoins. Vous avez la possibilité de préciser les droits et prestations que vous souhaitez demander en remplissant l'étape « E – Expression du besoin » du formulaire.

❖ 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.

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 pour demander d'autres droits ou prestations.

Pour toute demande de modification, vous devez contacter la MDPH par mail ou vous rendre à l'accueil aux jours et heures d'ouverture. Celle-ci sera prise en compte manuellement par nos services.



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 ne sera pas possible de les fusionner.

❖ J'ai oublié un document à transmettre avec mon dossier, est ce que je peux l'envoyer à l'adresse mail de la MDPH, pour l'ajouter au dossier ?

Après transmission d'un dossier, vous êtes invité à attendre que votre demande passe au statut recevable ou en attente de pièce de recevabilité, pour transmettre tout document complémentaire.

❖ Quels sont les documents à joindre à l'étape « Pièces justificatives » ?

Les documents obligatoires à joindre à toute demande sont les suivants :

- **Certificat médical** : Cerfa n°15695*01 en vigueur. Celui-ci doit impérativement être signé par un médecin.
- **Justificatif d'identité** : il vous est possible de renseigner une pièce d'identité, un passeport, un titre de

séjour ou tout autre document d'autorisation de séjour en France. **A noter** : les permis de conduire ne sont pas des pièces d'identités recevables.

- **Justificatif de domicile** (quittance de loyer, facture d'électricité, de gaz, de téléphone, d'eau, d'abonnement internet, contrat de bail...) : pour des dossiers concernant des enfants, veuillez joindre le justificatif de domicile du représentant légal ; pour les personnes hébergées par un tiers : veuillez joindre un justificatif de domicile et une attestation sur l'honneur de l'hébergeant. Le cas échéant, veuillez joindre une attestation de jugement en protection juridique.

D'autres types de documents peuvent être demandés automatiquement en fonction des éléments saisis dans le formulaire de demande.

Enfin vous êtes libre d'ajouter d'autres justificatifs qui permettraient à la MDPH de mieux évaluer votre situation et vos besoins.

Le certificat médical MDPH est à disposition sur le site de la MDPH en ligne : <https://mdphenligne.cnsa.fr/> : connectez-vous puis cliquez sur le lien disponible dans l'onglet « Infos pratiques » à la question « Quelles sont les pièces nécessaires à fournir dans mon formulaire ? » :

Les CERFA médicaux complémentaires au CERFA médical obligatoire sont également disponibles sur : [Page d'accueil - MDPH de Paris - Handicap Paris](#).

[Compte rendu type pour un bilan auditif à joindre au certificat médical destiné à la Maison départementale des personnes handicapées \(paris.fr\)](#)

[Compte rendu type pour un bilan ophtalmologique à joindre au certificat médical destiné à la Maison départementale des personnes handicapées \(paris.fr\)](#)

Remarques :

- Les formats de documents autorisés sont les **.pdf**, **.jpg**, **.png**, **.tif** et **.tiff**.
- Un document déposé ne doit pas dépasser 10Mo.
- La totalité des documents déposés de votre part ne doit pas dépasser 20Mo.

Si vous ne parvenez pas malgré cela à joindre vos documents, nous vous invitons éventuellement à réduire leur taille avant de les saisir dans le formulaire.

❖ 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 sur la MDPH en ligne. Vous devez les adresser soit par formulaire de contact sur notre site : <https://handicap.paris.fr/la-mdph/nous-contacter>, soit par courrier, soit directement à l'accueil de la MDPH aux jours et heures d'ouverture.

Si la MDPH vous demande des pièces complémentaires, vous en serez informé par mail. **Merci de les**

transmettre exclusivement via la MDPH en ligne.

Une fois la demande déclarée recevable/complète par la MDPH, un accusé de réception est également envoyé par courrier simple à l'adresse renseignée sur le dossier.

❖ **Est-ce obligatoire de transmettre les documents demandés par la MDPH après étude de la recevabilité du dossier ?**

Les documents demandés par la MDPH sont nécessaires pour la recevabilité de la demande. De ce fait, il est possible de les renseigner directement sur le téléservice dans l'onglet « Progression de la demande » en cliquant sur le bouton « ajouter les documents » lorsque cela est affiché ou, depuis le clic sur ce même bouton, vous pouvez indiquer dans la fenêtre qui s'affiche que vous avez déjà transmis les documents par un autre biais à la MDPH afin d'éviter de réitérer la saisie.

❖ **Puis-je déposer et suivre un dossier au nom de mon enfant ?**

Oui. Pour cela : accédez à votre espace personnel, rendez-vous dans l'onglet « Mes bénéficiaires » cliquez sur « Ajouter un bénéficiaire », puis complétez les informations demandées.

Le bénéficiaire nouvellement créé correspond à votre enfant : il aura son propre profil dédié, à partir duquel vous pourrez suivre l'évolution de son dossier.

❖ **Est-ce que je peux gérer les demandes de plusieurs bénéficiaires différents avec le même compte ?**

Oui, il est possible d'ajouter plusieurs bénéficiaires dans le même compte.

Pour créer un nouveau profil pour un bénéficiaire tiers, accédez à votre espace personnel, cliquez sur « Ajouter un bénéficiaire » dans l'onglet « Mes bénéficiaires », puis complétez les informations demandées.

Chaque bénéficiaire aura son propre profil dédié, à partir duquel vous pourrez suivre l'évolution de leurs demandes respectives.

Exemples :

- En tant que propriétaire du compte, un organisme de tutelle peut suivre les dossiers de toutes les personnes bénéficiaires qui sont sous sa tutelle,
- En tant que Parent, je peux suivre les dossiers de mes enfants.

❖ **Comment vérifier si la MDPH du domicile du bénéficiaire utilise le téléservice MDPH en ligne ?**

La liste des MDPH utilisatrices du téléservice « MDPH en ligne » est accessible dans les informations pratiques en page d'accueil du site, ou dans l'onglet « informations pratiques » pour un utilisateur connecté.

Les MDPH qui ne figurent pas dans cette liste ne pourront pas recevoir de demande via MDPH en ligne.

❖ Comment sélectionner la MDPH à laquelle mon dossier sera envoyé ?

Dans l'étape « A – Identité » du formulaire de demande, vous avez une sous-étape intitulée « Adresse » dans laquelle figurent les champs permettant de renseigner votre lieu de résidence et en-dessous de ces champs se trouve le champ « MDPH de rattachement ». Lorsque vous complétez l'ensemble des champs relatifs à votre adresse, et s'il existe une MDPH rattachée à celle-ci utilisant le téléservice alors, le champs « MDPH de rattachement » s'auto-remplira.

A noter, pour des cas particuliers : Il est également possible de sélectionner une autre MDPH que celle directement attribuée par votre adresse, pour cela, il vous suffira d'enlever la saisie du champs « MDPH de rattachement » et de saisir la MDPH que vous souhaitez. Néanmoins seule la MDPH compétente pour votre domicile pourra instruire la demande.

❖ Est-ce obligatoire de saisir les deux parents lors de la formulation d'une demande pour un mineur ?

Lors de la saisie de la demande pour un enfant mineur depuis le téléservice, vous avez la possibilité de renseigner les informations relatives aux deux parents ou alors uniquement celles d'un seul parent en fonction de votre situation.

Attention toutefois, la saisie des informations et la signature des deux parents est obligatoire lorsque ceux-ci partagent l'autorité parentale.

❖ J'ai moins de 20 ans, puis-je formuler une demande AAH ?

Oui : il n'y a pas de différenciation par âge dans l'étape « E – Expression du besoin » du formulaire de demande. Toutes les options sont sélectionnables, sans distinction de catégorie d'âge. Ainsi, il est possible par exemple pour les bénéficiaires de moins de 20 ans de faire une demande d'AAH (par anticipation ou : Si entre 16 et 20 ans, le jeune n'est plus considéré comme étant à charge dans le cadre des prestations familiales.

❖ Comment procéder pour demander une réévaluation, une révision ou un renouvellement de mes droits ?

Vous pouvez procéder à une demande de réévaluation, de révision ou de renouvellement de vos droits, depuis le téléservice en vous rendant à l'historique des dossiers et en cliquant sur le lien « + Demander une révision, une réévaluation ou un renouvellement de mes droits ».

A noter :

- Attention le Certificat Médical (Cerfa) à joindre à votre demande doit être daté de moins de un an,
- Les recours administratifs (RAPO) ne peuvent être faits depuis le téléservice pour contester les décisions, nous vous invitons dans ce cas à prendre contact directement auprès de votre MDPH.

❖ **Si j'ai un dossier bloqué au statut recevable ou en cours d'évaluation, comment déposer une nouvelle demande ?**

Dans le cas d'une anomalie bloquant le dépôt d'une nouvelle demande en ligne, il est nécessaire de se rapprocher du service support support@cnsa.fr.

Dans le cas d'une demande à transmettre le plus rapidement possible, vous serez invité à déposer votre dossier en format papier, en l'adressant par courrier postal ou en la déposant directement à l'accueil de la MDPH de Paris, aux jours et horaires d'ouverture indiqués ci-dessous.

SIGNATURE ELECTRONIQUE

❖ Je ne reçois pas les mails de signature du téléservice ou je me suis trompé lors de la saisie de l'adresse e-mail, comment faire ?

Si vous vous êtes trompé lors de la saisie de votre adresse e-mail dans le formulaire de la demande, celle-ci pourra être modifiée depuis le téléservice en annulant et en modifiant le dossier en attente de signature au clic sur le bouton « Modifier le dossier et le réémettre » depuis le téléservice.

Si vous ne recevez pas de mail de signature, veuillez cliquer sur le bouton « Modifier le dossier et le réémettre » afin de revalider la saisie du formulaire et de vous renvoyer un nouveau mail de signature. Si malgré ces manipulations, vous ne recevez toujours pas de mail, vérifiez que les mails provenant de l'adresse e-mail ne-pas-repondre@cnsa.fr ne soient pas considérés comme des spams voire bloqués. Sinon, nous vous invitons à contacter le service support : support@cnsa.fr.

❖ Je souhaite modifier mon dossier en attente de signature, comment procéder ?

Si vous n'avez pas encore signé votre dossier et que vous souhaitez le modifier, il vous suffit de cliquer sur le bouton « Modifier le dossier et le réémettre » présent sur la page de suivi du dossier concerné. Au clic sur ce bouton, la procédure de signature s'annulera et vous pourrez alors accéder à nouveau à la saisie du formulaire de la demande.

❖ Le bouton « Signer » est grisé, je ne peux pas cliquer dessus

Pour signer le formulaire de demande, il est nécessaire de le faire défiler jusqu'à sa dernière page. Le bouton « Signer » deviendra alors disponible.

SUIVI D'UNE DEMANDE

❖ 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.

❖ 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 sur la MDPH en ligne vous informent uniquement du changement de statut de votre dossier ou de la nécessité de fournir des pièces complémentaires. Ces étapes ne font pas l'objet d'un envoi par courrier postal.

❖ 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.

❖ 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.

TESTSOLISDEUX Victor Dossier N° CN1m3A7BV51kA

Votre MDPH a bien reçu votre demande et va procéder à son instruction.

Reçue par la MDPH ⓘ

Descriptif des statuts et infobulles associées :

| Statut | Signification |
|--|--|
| En cours | Votre dossier est en cours de saisie. Vous pouvez le supprimer ou le compléter avant de le transmettre à votre MDPH. Une fois transmis, votre dossier ne pourra plus être modifié en ligne |
| Emis | Votre dossier a été transmis à votre MDPH et ne peut plus être modifié en ligne. Si vous souhaitez le modifier, nous vous invitons à contacter votre MDPH |
| Reçu par la MDPH | Votre MDPH accuse réception de votre dossier et va procéder à son instruction |
| En attente de pièce de recevabilité | Votre MDPH vous réclame un document et vous êtes invité à le déposer en ligne |
| Recevable | Votre dossier est complet et recevable. Il va être évalué par l'équipe pluridisciplinaire de votre MDPH |
| Irrecevable | Votre dossier est irrecevable. Une notification de rejet va vous être communiquée par votre MDPH |
| Recevable avec dérogation | Votre dossier est irrecevable mais bénéficie d'une dérogation pour la partie scolarité |
| En cours d'évaluation | Votre dossier est en cours d'évaluation par l'équipe pluridisciplinaire de votre MDPH |
| Évalué | Votre dossier a été évalué et est en attente de son passage prochain en Commission de Droits et de l'Autonomie (CDAPH) |
| Décidé | Votre dossier a fait l'objet d'une décision en Commission des Droits et de l'Autonomie (CDAPH). Une notification de décision va vous être communiquée par votre MDPH |
| Clos | Votre dossier a été clos |

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

Le dépôt d'un dossier papier 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. Pour avoir une information sur le délai moyen d'un dossier, rendez-vous sur notre site handicap.paris.fr. L'information est mentionnée sur notre page d'accueil.

❖ 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.

❖ Le n° de dossier téléservice (CN1xxx) est-il mon n° de dossier MDPH ?

Le n° de dossier téléservice (CN1xxx) n'est pas votre n° de dossier MDPH. Celui-ci vous sera communiqué sur

l'Accusé de Réception qui vous est envoyé par courrier postal.

❖ 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 mail (si votre adresse mail est renseignée dans votre dossier) ou par voie postale.

❖ Où puis-je retrouver mes dossiers déjà traités ?

Les dossiers MDPH en ligne déjà traités sont visibles depuis l'historique des dossiers. Pour accéder à cet historique, il vous suffit de cliquer sur le lien « Accéder à l'historique des dossiers » présent sous l'encart du dossier en cours d'un bénéficiaire.

❖ Si j'ai déjà un dossier clôturé par une MDPH, est-ce que celui-ci sera visible sur mon compte ?

Un dossier créé directement sur le téléservice et clôturé par la MDPH rattachée à celui-ci sera visible dans l'historique des dossiers du bénéficiaire concerné. En revanche, un dossier qui n'a pas été créé depuis le téléservice ne figurera pas sur votre compte MDPH en ligne.

❖ Comment supprimer le profil d'un bénéficiaire ou une demande en cours ?

Pour supprimer le profil d'un bénéficiaire, accédez à votre espace personnel, dans l'onglet « Mes bénéficiaires », puis cliquez sur l'icône supprimer à droite du profil désiré.

À noter : Un profil peut être supprimé à tout moment.

Si le bénéficiaire a une demande en cours associée, celle-ci sera supprimée également.

Si le bénéficiaire a une demande déjà émise ou statuée, elle sera retirée du compte mais restera toujours présente dans le système d'information (SI) de la MDPH.