



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-elle la protection des données personnelles ?..... | 4 |
| ❖ Que faire si j'ai oublié mon mot de passe ?..... | 4 |
| ❖ Quel 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 |
| 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 |
| ❖ Le cas des Français résidant à l'étranger..... | 5 |
| ❖ Puis-je encore modifier une demande une fois envoyée ?..... | 5 |
| ❖ Puis-je déposer un dossier en ligne et l'envoyer en plus en version papier ?..... | 6 |
| ❖ Le n° de dossier téléservice (CN1xxx) est-il mon n° de dossier MDPH ?..... | 7 |
| ❖ Puis-je ajouter des pièces après avoir transmis mon dossier ?..... | 7 |
| ❖ Quelle est la taille limite des pièces jointes à fournir ?..... | 7 |
| ❖ Quel est le temps nécessaire à la saisie de mon dossier de demande en ligne ?..... | 7 |
| ❖ Quels sont les champs obligatoires lors de la saisie du dossier ?..... | 8 |
| ❖ J'ai un numéro de sécurité sociale provisoire ; puis-je utiliser la MDPH en ligne ?..... | 8 |
| ❖ A quoi correspondent les couleurs sur les groupes d'informations obligatoires et complémentaires..... | 8 |
| ❖ Un recours administratif préalable obligatoire (RAPO) peut-il être déposé en ligne ?..... | 9 |
| ❖ Une demande de révision de droits peut-elle être déposée en ligne ?..... | 9 |
| ❖ Qui peut déposer une demande en ligne au nom d'un bénéficiaire ?..... | 9 |
| ❖ Un professionnel peut-il déposer une demande en ligne au nom d'un bénéficiaire ?..... | 9 |
| ❖ Est-il possible de déposer une première demande ou seulement un renouvellement par la MDPH en ligne ?..... | 10 |
| ❖ Comment puis-je déposer une pièce complémentaire ?..... | 10 |
| ❖ J'ai moins de 20 ans, comment puis-je formuler une demande AAH ?..... | 10 |
| ACCES AU DOSSIER ET AUX DOCUMENTS..... | 11 |
| ❖ Je déménage, comment se passe le transfert de mon dossier au niveau de la MDPH en ligne ?..... | 11 |

| | |
|---|----|
| ❖ Le numéro de dossier MDPH est-il mentionné dans les mails venant de la MDPH en ligne ?..... | 11 |
| ❖ Est-ce que je peux télécharger ma notification depuis la MDPH en ligne ?..... | 11 |
| ❖ Comment suis-je informé de la décision de la Commission des Droits ? | 11 |
| ❖ Est-ce qu'en utilisant la MDPH en ligne je peux avoir un double de mon dossier ? | 11 |
| ❖ Aurai-je une preuve de dépôt de ma demande ? | 11 |
| SUIVI DU DOSSIER | 12 |
| ❖ Le mail de confirmation de l'envoi du dossier en ligne vaut-il preuve de dépôt ? | 12 |
| ❖ Comment suis-je informé de l'état de traitement de mon dossier ?..... | 12 |
| ❖ La MDPH en ligne permet-elle le suivi des formulaires papier ? | 13 |
| ❖ Y a-t-il une indication sur le délai de traitement de ma demande ?..... | 13 |
| ❖ Est-ce que je peux connaître la date de Commission avec la MDPH en ligne..... | 13 |
| ❖ Comment puis-je connaître la signification du statut de traitement de mon dossier ? | 13 |
| PROCEDURES EN URGENCE | 15 |
| ❖ La MDPH en ligne permet-elle de bénéficier d'une procédure accélérée ? | 15 |
| ❖ Est-il possible de faire une demande de PCH en urgence via la MDPH en ligne ?..... | 15 |
| DOCUMENTS ET NOTIFICATIONS | 16 |
| ❖ Où puis-je récupérer le certificat médical MDPH ?..... | 16 |
| ❖ Les informations transmises par la MDPH en ligne à chaque étape de traitement du dossier sont-elles également envoyées par courrier postal ?..... | 16 |

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 l'option « 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.

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

MODALITES DE SAISIE

❖ A quoi sert la MDPH en ligne ?

Le site MDPH en ligne permet aux usagers de déposer un dossier de demandes et d'en suivre l'état d'avancement, depuis son 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.

❖ Dois-je obligatoirement utiliser la MDPH en ligne ?

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 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.

❖ 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.

❖ 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.

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.



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.

❖ **Puis-je déposer un dossier en ligne et l'envoyer en plus en version papier ?**

Non, les dépôts multiples entraînent des difficultés et un allongement dans le traitement de votre demande.

❖ 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.

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

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



| Dossier N° | Créé le | Modifié le | Statut |
|-----------------------|------------|------------|---|
| CN1JNo7T4juo1* | 04/04/2022 | 04/04/2022 | En attente de pièces de recevabilité ⓘ |

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 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.

❖ 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 | |
| Nom de naissance * | Prénoms * |
| <input type="text" value="HEMMERLING"/> | <input type="text" value="JOHANNA"/> |
| Nom d'épouse ou nom d'usage | |
| <input type="text" value="Nom d'usage"/> | |
| Sexe * | |
| <input type="radio"/> Homme <input checked="" type="radio"/> Femme | |
| Nationalité * | |
| <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 à l'accueil de la MDPH de Paris.

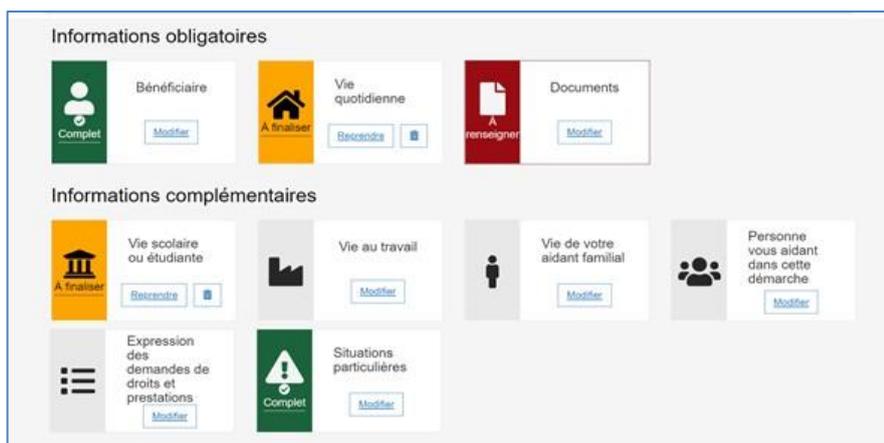
❖ A quoi correspondent les couleurs sur les groupes d'informations obligatoires et complémentaires

Informations obligatoires :

- 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 encore été renseigné et doit l'être pour pouvoir envoyer le dossier.

Informations 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,
- Un bloc non encore renseigné apparaît en gris et doit être complété par l'utilisateur si celui-ci souhaite l'incorporer à son 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 mail, soit par courrier, soit directement à l'accueil de la MDPH de Paris.

❖ **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 les documents liés à la révision en plus des documents obligatoires.

❖ **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 ?**

Un professionnel comme un travailleur social peut accompagner un usager ou son aidant à la complétude d'un dossier en ligne. Dans ce cas, le bénéficiaire (ou son représentant) sera l'unique destinataire des informations de suivi de la demande en ligne. Un professionnel ne peut pas déposer un dossier pour le bénéficiaire via un compte « partenaires ».

❖ **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 sur la MDPH en ligne. Vous devez les adresser par mail à l'adresse contact@mdph.paris.fr, par 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 alors les fournir 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 destination de la personne concernée par la demande ou de son représentant légal.

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

Il n'est pas possible aujourd'hui sur le site Ma MDPH en ligne de cocher une demande AAH lorsque vous avez moins de 20 ans. Malgré tout, cette prestation peut être attribuée dès l'âge de 16 ans sous certaines conditions.

Vous êtes invité(e) à formuler cette demande dans les champs d'expression libre dans la partie Vie quotidienne. Cette demande sera ensuite enregistrée directement par les équipes d'instruction de la MDPH.

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 :

- A supprimer votre compte depuis votre MDPH d'origine,
- Puis à recréer votre compte sur le site 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 l'adresse contact@mdph.paris.fr ou vous rendre à l'accueil de la MDPH.

❖ Comment suis-je informé de la décision de la Commission des Droits ?

L'information sur la décision de la Commission est disponible sur le site MDPH en ligne. La notification est quant à elle envoyée par courrier postal, dans un délai d'une quinzaine de jours suivant la décision.

❖ 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 votre 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 contact@mdph.paris.fr |
| 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 ?

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.

❖ 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 a dossier management system. At the top, it displays the user's name 'Theophile Rivet', the creation date 'Créé le 04/04/2022', the number of dossiers '2 dossier(s)', and the last dossier status 'Dernier dossier : Recevable'. Below this is a table with columns for 'Dossier N°', 'Créé le', 'Modifié le', and 'Statut'. The first row shows a dossier with ID 'CN1ie6UEc1oH', created and modified on '04/04/2022', with a status of 'Recevable'. A tooltip is displayed over the 'Recevable' status, containing the text: 'Votre demande est recevable et va être évaluée par l'équipe pluridisciplinaire.' There are also document icons to the right of the table rows.

| Dossier N° | Créé le | Modifié le | Statut |
|------------------------------|------------|------------|-------------|
| CN1ie6UEc1oH | 04/04/2022 | 04/04/2022 | Recevable ⓘ |
| Dossier N° | Créé le | Modifié le | Statut |

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 contact@mdph.paris.fr |
| 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 est à disposition :

- Sur le site de la MDPH : [Le certificat médical CERFA obligatoire](#)
- Sur le site de la MDPH de Paris : [MDPH Paris | MDPH en ligne \(cnsa.fr\)](#) puis cliquer sur le lien disponible sur la page d'accueil :



Les CERFA médicaux complémentaires au CERFA médical obligatoire sont également disponibles sur notre site le cas échéant :

[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 \(paris.fr\)](#)

❖ 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.

Par contre, vous recevrez les courriers (notifications, accusés de réception, notifications de décision...) par voie postale.