

FOIRE AUX QUESTIONS

SERVICE EN LIGNE MDPH

Accessibilité et Protection des données.....	2
Le téléservice MDPH en ligne respecte-t-il la protection des données personnelles ?.....	2
Quel est le degré d'accessibilité numérique de la MDPH en Ligne ?.....	2
Quels sont les navigateurs compatibles avec la MDPH en ligne ?.....	2
L'absence de signature numérique ne pose-t-elle pas de problème juridique ?.....	2
Informations pratiques.....	3
Que faire si j'ai oublié mon mot de passe ?.....	3
Comment faire pour modifier mon adresse email qui me sert d'identifiant sur mon compte MDPH ?	3
Comment faire si je change de département et que je souhaite faire une demande sur une autre MDPH ?.....	3
Qui peut renseigner la MDPH en ligne ?	3
Un professionnel peut-il déposer une demande en ligne au nom d'un bénéficiaire ?	3
Saisie et envoi du dossier.....	4
J'ai commencé à remplir mon dossier, j'ai validé l'étape mais je me suis trompé. Puis-je revenir en arrière pour me corriger ?	4
Puis-je déposer ma demande avec un numéro provisoire de sécurité sociale ?	4
Dois-je remplir ma demande en une seule fois ?.....	4
Quelle est la taille limite des pièces jointes à fournir ?	4
Où puis-je récupérer le certificat médical MDPH ?.....	4
A quoi correspondent les couleurs sur les blocs d'informations obligatoires et complémentaires ?	5
Aurai-je une preuve de dépôt de ma demande ?	5
Est-ce qu'en utilisant la MDPH en ligne je peux avoir un double de mon dossier ?	5
Le numéro de dossier MDPH est-il mentionné dans les mails venant de la MDPH en ligne ?	5
Modification de la demande.....	5
Puis-je encore modifier une demande une fois envoyée ?	5
Puis-je ajouter des pièces après avoir transmis mon dossier ?	6
Je déménage, comment se passe le transfert de mon dossier au niveau de la MDPH en ligne ?	6
Suivi du dossier et des demandes.....	6
La MDPH en ligne permet-elle le suivi des formulaires papier ?	6

Les informations transmises par la MDPH en ligne à chaque étape de traitement du dossier sont-elles également envoyées par courrier postal ?	6
Comment suis-je informé de l'état de traitement de mon dossier ?	7
Y a-t-il une indication sur le délai de traitement de ma demande ?	7
Comment suis-je informé de la décision de la CDAPH ?	7
Est-ce que je peux télécharger ma notification depuis la MDPH en ligne ?	8
Est-ce que je peux connaître la date de commission avec la MDPH en ligne ?	8
Recours	8
Un recours administratif préalable obligatoire (RAPO) peut-il être déposé en ligne ?	8

Accessibilité et Protection des données

Le téléservice MDPH en ligne respecte-t-il la protection des données personnelles ?

Oui, la protection des données est respectée. Vous pouvez consulter le paragraphe 7. Informatique et libertés des Conditions Générales d'Utilisation de service en ligne mamdphenligne :

<https://preprod.mdphenligne.cnsa.fr/mdph//cgu>

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

Le téléservice MDPH en ligne (mdphenligne.cnsa.fr) est développé selon les recommandations du Référentiel général d'amélioration d'accessibilité (RGAA), pour être accessible à toutes les personnes quel que soit le matériel ou le logiciel qu'elles utilisent pour naviguer sur Internet. Plus d'informations sur l'accessibilité du Téléservice :

<https://formation.mdphenligne.cnsa-teleservice.fr/mdph/38/accessibilite>

Quels sont les navigateurs compatibles avec la MDPH en ligne ?

Le téléservice MDPH en ligne (mdphenligne.cnsa.fr) n'est pas compatible avec Internet Explorer.

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

Actuellement, en cochant la case " *En cochant cette case, j'accepte de signer numériquement ma déclaration.*", la personne remplissant le formulaire s'engage être soit le bénéficiaire, soit son représentant légal. Le fait de cocher cette case reporte toute responsabilité sur la personne effectuant la demande en ligne. Cela vaut signature.

Informations pratiques

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

Si vous avez oublié votre mot de passe, il vous faut utiliser l'option « mot de passe oublié ». Vous recevrez alors un lien par mail pour pouvoir réinitialiser votre mot de passe.

Comment faire pour modifier mon adresse email qui me sert d'identifiant sur mon compte MDPH ?

Vous n'avez pas la main pour modifier l'adresse mail associée à votre compte MDPH. Pour la modifier il est nécessaire de faire une demande au support de la CNSA à l'adresse suivante : support@cnsa.fr en communiquant l'adresse mail actuelle du compte, la nouvelle adresse mail à utiliser ainsi qu'une copie d'un justificatif d'identité du propriétaire du compte.

Comment faire si je change de département et que je souhaite faire une demande sur une autre MDPH ?

Un compte sur MDPH en ligne est actuellement lié à une seule adresse mail et lié à une seule MDPH. De ce fait, dans le cadre d'un déménagement, vous pouvez soit créer un nouveau compte sur le portail de votre nouvelle MDPH à l'aide d'une autre adresse mail ou alors vous pouvez supprimer votre compte pour réutiliser votre adresse mail et créer un nouveau compte sur la nouvelle MDPH.

Si vous avez créé un nouveau compte sur la nouvelle MDPH, ce compte sera vide de toutes données. Il n'est pas possible de copier les données d'un compte vers un autre.

Qui peut renseigner la MDPH en ligne ?

La MDPH en ligne doit être utilisée par la personne bénéficiaire ou par son représentant légal.

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 du bénéficiaire, il ne lui est pas possible de déposer un dossier en ligne.

Saisie et envoi du dossier

J'ai commencé à remplir mon dossier, j'ai validé l'étape mais je me suis trompé. Puis-je revenir en arrière pour me corriger ?

Oui, il est possible de revenir à la question précédente ou de corriger les informations données dans les blocs d'informations lors de la synthèse du dossier.

The screenshot displays a grid of information blocks for a dossier. The top section, 'Informations obligatoires', includes 'Bénéficiaire' (status: Complet), 'Vie quotidienne' (status: À finaliser), and 'Documents' (status: À renseigner). The bottom section, 'Informations complémentaires', includes 'Vie scolaire ou étudiante', 'Vie au travail', 'Vie de votre aidant familial' (status: Complet), 'Personne vous aidant dans cette démarche', 'Expression des demandes de droits et prestations' (status: Complet), and 'Situations particulières' (status: Complet). Each block has 'Modifier' and 'Supprimer' buttons.

Puis-je déposer ma demande avec un numéro provisoire de sécurité sociale ?

Oui, cela est possible.

Dois-je remplir ma demande en une seule fois ?

Non, il n'est pas obligatoire de remplir sa demande en une seule fois. Vous pouvez l'enregistrer et la reprendre plus tard. Dans l'onglet "*profils et dossiers*", votre demande sera indiquée comme étant "*en cours de saisie*".

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.

Où puis-je récupérer le certificat médical MDPH ?

Le Certificat médical ([Cerfa 15695*01](#)) est téléchargeable en ligne sur le téléservice MDPH en ligne ou sur le site de la [Maison Départementale de l'autonomie](#).

A quoi correspondent les couleurs sur les blocs d'informations obligatoires et complémentaires ?

	Couleur verte	Statut « complet »	Le bloc d'informations est complet.
	Couleur orange	Statut « à finaliser »	Le bloc d'informations est en partie complété et doit être finalisé pour pouvoir envoyer le dossier.
	Couleur rouge	Statut « à renseigner »	Le bloc d'informations n'a pas été renseigné et est obligatoire pour envoyer le dossier.
	Couleur grise	Statut « neutre »	Le bloc d'informations n'a pas été renseigné mais n'est pas obligatoire.

Aurai-je une preuve de dépôt de ma demande ?

Après l'envoi de votre dossier en ligne, un mail de confirmation est envoyé. Cet email vaut preuve de dépôt de demande. La date de dépôt est indiquée dans le mail.

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

Lors de l'envoi de votre dossier, vous avez la possibilité de télécharger une copie PDF de votre dossier avec toutes les pièces complémentaires fournies. Après l'envoi, vous aurez toujours la possibilité de consulter le dossier envoyé et de le télécharger.

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 sera indiqué sur le courrier d'accusé de réception transmis par voie postale.

Modification de la demande

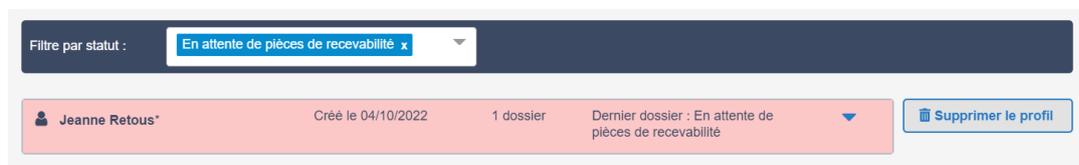
Puis-je encore modifier une demande une fois envoyée ?

Non, une fois la demande envoyée à la MDPH il n'est plus possible de la modifier sur le site. Pour modifier la demande, il convient de prendre contact avec [votre service autonomie](#) ou auprès de la [Maison Départementale de l'Autonomie](#).

De plus, il n'est pas possible d'effectuer un nouveau dossier de demande tant que le traitement de la demande n'est pas finalisé. Pour ajouter des demandes à un dossier en cours, il convient de contacter [son service autonomie](#).

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

Une fois le dossier transmis à la MDPH, il est possible de rajouter uniquement les pièces de recevabilité du dossier si celles-ci ont été demandées.



En dehors de ce cas, vous devez adresser vos pièces complémentaires par mail, courrier postal ou en main propre directement auprès de [votre service autonomie](#) ou auprès de la [Maison Départementale de l'Autonomie](#).

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

Si vous venez d'une autre MDPH, vous ne pourrez pas suivre votre ancienne demande sur le Téléservice MDPH en ligne de l'Isère. Vous devez contacter votre ancienne MDPH pour que celle-ci effectue le transfert de dossier vers l'Isère. Lorsque vous effectuerez une nouvelle demande, vous pourrez passer par le Téléservice MDPH en ligne de l'Isère ou déposer un dossier papier auprès de [votre service autonomie](#).

Si vous partez de l'Isère vers un autre département, vous ne pourrez plus suivre votre dossier sur le Téléservice MDPH en ligne de l'Isère. Vous devrez contacter de la [Maison Départementale de l'Autonomie](#) pour que votre dossier soit transféré vers votre nouvelle MDPH. Lors d'une nouvelle demande, vous pourrez utiliser le Téléservice MDPH en ligne de votre nouveau département si celui-ci le propose ou déposer un dossier de demande papier auprès de votre nouvelle MDPH.

Suivi du dossier et des demandes

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

Non. Le Téléservice MDPH ne permet que le suivi des dossiers saisis et déposés 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 des dossiers saisis et déposés par le biais du Téléservice MDPH en ligne ne vous informent que des changements de statuts du dossier ou de la nécessité de fournir des documents complémentaires.

Tous les autres courriers (accusés réception, notifications, plans de compensation, ...) seront transmis par voie postale.

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

Vous êtes 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. Une infobulle (le petit i) est associée à chaque statut et permet de savoir plus précisément où en est la demande :

En cours de saisie	Le dossier n'est pas encore transmis à la MDA. Vous pouvez le modifier, le compléter avant de l'envoyer ou le supprimer.
Emis	Le dossier a été transmis à la MDPH. Vous ne pouvez plus modifier la demande. Dans le cas où vous souhaitez modifier votre demande, il est nécessaire de contacter votre service autonomie (lien carte) ou la Maison Départementale de l'Autonomie (MDA).
Reçu par la MDPH	Votre dossier a bien été reçu par la Maison Départementale de l'Autonomie et va pouvoir procéder à son instruction.
En attente de pièce de recevabilité	Il vous est demandé de fournir une pièce nécessaire à la recevabilité de votre dossier.
Réemis	Suite à la réception des pièces demandées, votre dossier a été de nouveau transmis à la MDA.
Irrecevable	Votre demande est irrecevable. Une notification de rejet va vous être transmise par voie postale.
Recevable avec dérogation	Votre demande est irrecevable mais bénéficie d'une dérogation sur la partie scolarité. Uniquement les demandes relatives à la vie scolaire seront étudiées.
En cours de traitement	Votre demande est en cours d'instruction par l'équipe pluridisciplinaire.
Traité	Votre demande a été évaluée et a fait l'objet d'un passage en CDAPH. Les décisions vous seront transmises par voie postale.
Clôturé	Votre demande a été clôturée.

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 le Téléservice MDPH en ligne.

Uniquement l'état d'avancement est renseigné mais sans indication de durée.

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

Le contenu de la décision (droit, durée, date de notification, etc.) est indiqué sur le Téléservice MDPH en ligne. Les notifications vous seront transmises par voie postale.

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

Les notifications ne sont pas disponibles sur le Téléservice MDPH en ligne. Il ne sera pas possible de les télécharger par ce biais.

Les notifications sont envoyées par voie postale.

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

La date de passage en Commission n'est pas indiquée par le Téléservice MDPH en ligne. Cette date sera indiquée sur la notification envoyée par voie postale.

Recours

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

Non. Il n'est pas possible de déposer de RAPO par le téléservice MDPH en ligne. Vous devez le déposer par mail ou par voie postale.