place handicap
maison départementale des personnes handicapées de la Seine-Saint-Denis

Votre dossier (MDPH) en ligne

Aide à la connexion

SOMMAIRE

1. La plateforme de services en ligne 2

1.1. Objectifs de la plateforme de services en ligne 2

1.2. À qui s'adresse le suivi des demandes MDPH ? 2

2. Votre première connexion en 4 étapes 3

2.1. Étape n°1 Accéder à la plateforme 3

2.2. Étape n°2 Créer son compte personnel 4

2.3. Étape n°3 Se connecter à son compte 6

2.4. Étape n°4 Activer sa clé personnelle à usage unique 7

3. Le suivi de votre dossier 8

3.1. Onglet 1 « Demandes en cours » 9

3.2. Onglet 2 « Demandes archivées » 10

3.3. Onglet 3 « Droits en cours » 11

3.4. Onglet 4 « Historique des droits » 11

4. Questions / Réponses 12

4.1. Je ne comprends pas la formule de sécurité 12

4.3. J'ai oublié mon mot de passe 13

4.2. Je souhaite modifier mon compte personnel 13

4.4. Je n'ai pas reçu de clé personnelle 14

4.5. Puis-je consulter plusieurs dossiers ? 14

4.6. Serais-je informé(e) des différentes étapes de traitement de mon dossier ? 15

4.7. Je ne comprends pas où en est mon dossier 15

seine-saint-denis LE DÉPARTEMENT

1. La plateforme de services en ligne

1.1. Objectifs de la plateforme de services en ligne

Aujourd'hui, la plateforme de services en ligne du Département de la Seine-Saint-Denis vous permet de suivre l'instruction de vos demandes de compensation du handicap déposées à la MDPH.

Pour le moment, il ne vous est pas permis de formuler des demandes directement en ligne. Nous souhaitons pouvoir vous offrir ce service dans les prochains mois.

Prochainement, vous pourrez également suivre l'ensemble des demandes de prestations sociales du Département (Aide départementale personnalisée d'autonomie, forfait améthyste, etc.).

1.2. À qui s'adresse le suivi des demandes MDPH ?

Toute personne ayant déposé une nouvelle demande de compensation du handicap **après la date de la création de la plateforme**, peut suivre son dossier en ligne.

Si vous avez adressé un nouveau dossier à la MDPH **après le 01/08/2016**, vous avez reçu deux courriers. Le premier courrier accuse réception de votre demande, le second vous invite à suivre la procédure de connexion à la plateforme de services en ligne. Ce second courrier contient **une clé personnelle à usage unique**, indispensable pour pouvoir accéder à votre dossier.

2. Votre première connexion en 4 étapes

2.1. Étape n°1 Accéder à la plateforme

Connectez-vous au site de la MDPH 93 : **http://www.place-handicap.fr**
et cliquez sur la rubrique intitulée **« Votre dossier »**.

Site de la MDPH 93 « Place-handicap »

Une nouvelle fenêtre s'ouvre et vous êtes redirigé(e) vers la page d'accueil de la plateforme de services en ligne.

Plateforme de services en ligne

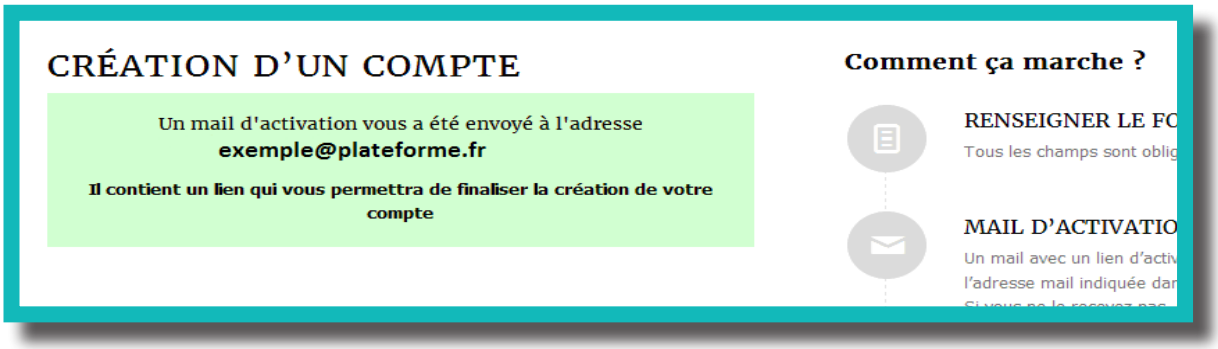
La plateforme est également accessible via le site du département de la Seine-Saint-Denis : **http://www.seine-saint-denis.fr** .

2.2. Étape n°2 Créer son compte personnel

Assurez-vous d'avoir une adresse mail pour poursuivre la création de votre compte.

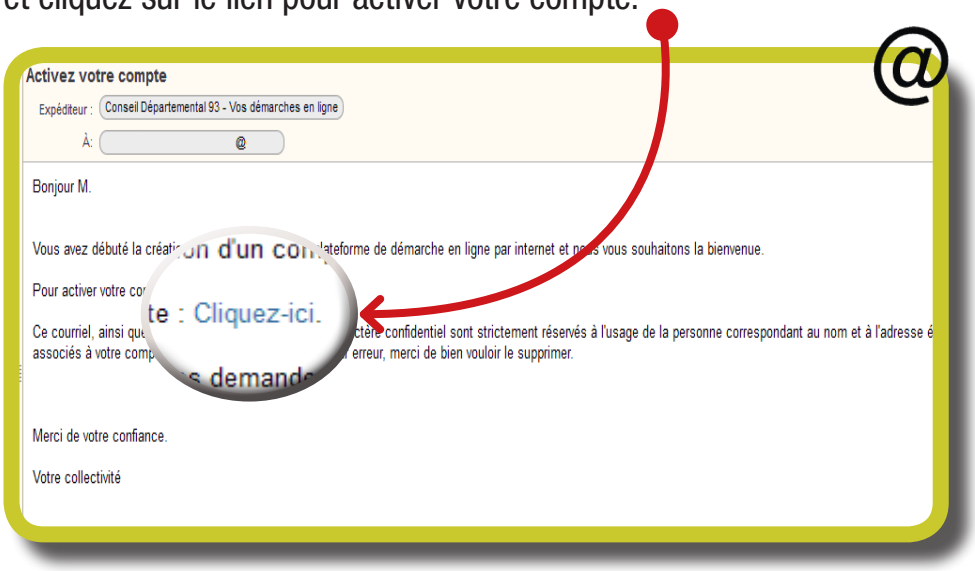
Remplissez le formulaire.
Tous les champs pourvus d'un * (astérisque) sont obligatoires.

Une fois validé, vous recevez un mail d'activation.



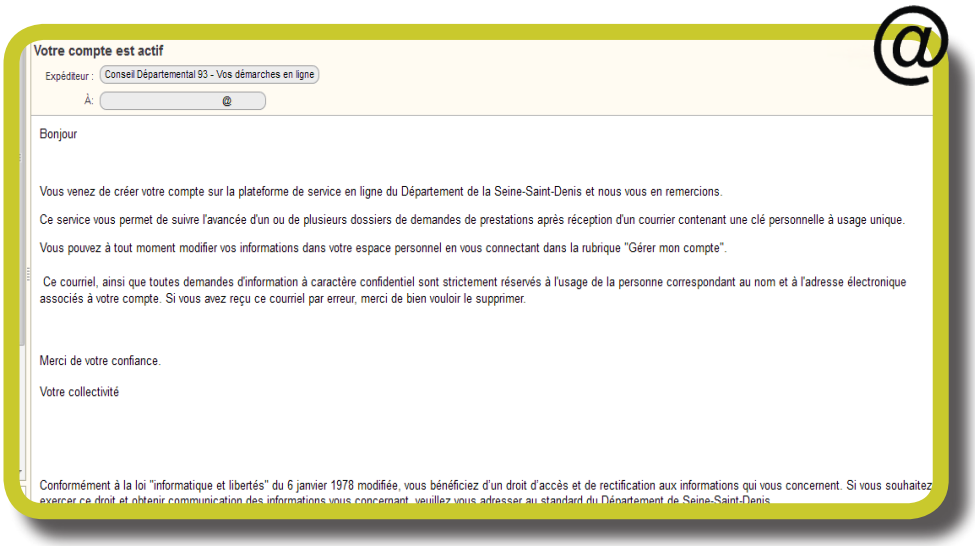
Dans votre messagerie, ouvrez le mail d'activation et cliquez sur le lien pour activer votre compte.

Mail d'activation

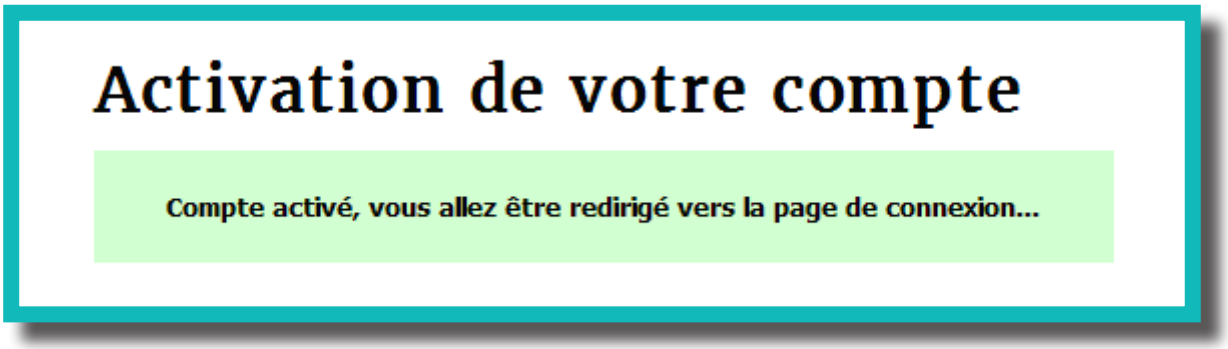


Vous recevez un mail de confirmation. Vous n'avez pas d'action à faire, vous pouvez retourner sur la plateforme.

Mail de confirmation

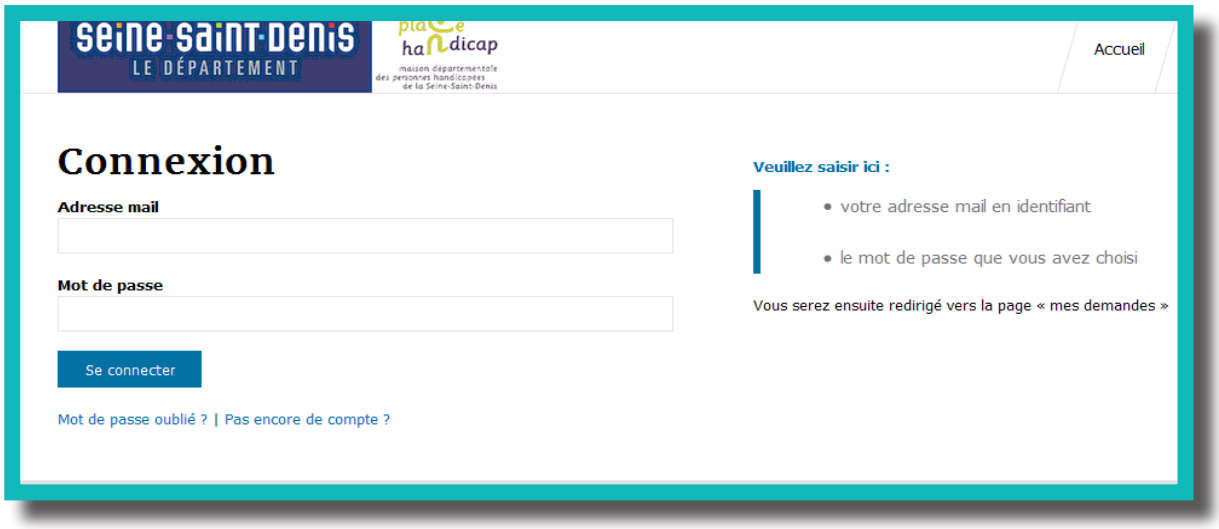


Votre compte est maintenant activé, vous pouvez vous connecter.



2.3. Étape n°3 Se connecter à son compte

Une fois votre compte activé, vous pouvez vous connecter.
Entrez votre adresse mail (= identifiant) et votre mot de passe.



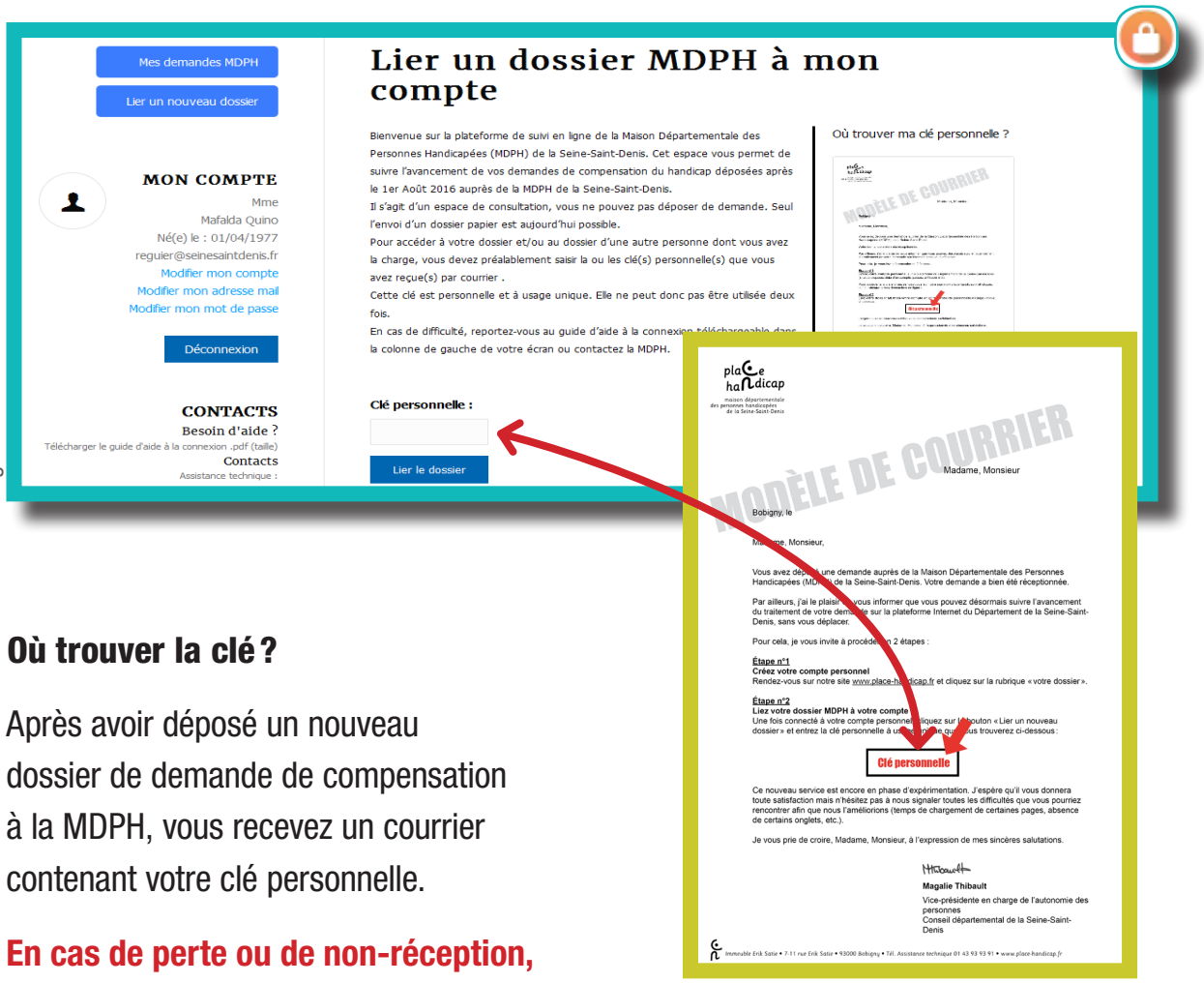
Vous êtes connecté(e), **mais vous n'avez pas encore accès à votre dossier.**

Rendez-vous dans la rubrique « Mes demandes MDPH ».
Vous êtes alors automatiquement redirigé(e) vers la page de liaison d'un dossier.

2.4. Étape n°4 Activer sa clé personnelle à usage unique

Vous êtes sur la page de liaison d'un dossier. Entrez la clé inscrite sur votre courrier. Cette clé est strictement personnelle et à usage unique. Après l'avoir validée, vous n'aurez plus besoin de clé pour accéder à votre dossier.

Page de liaison d'un dossier MDPH

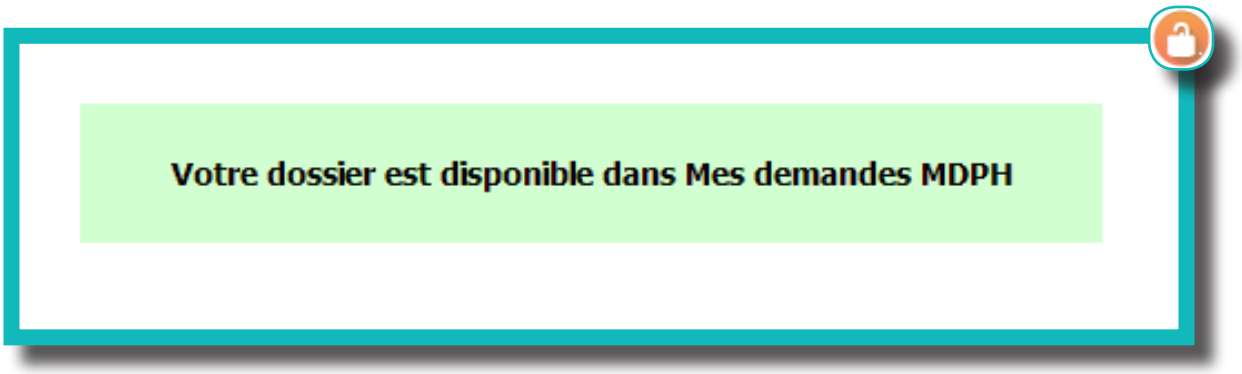


Où trouver la clé ?

Après avoir déposé un nouveau dossier de demande de compensation à la MDPH, vous recevez un courrier contenant votre clé personnelle.

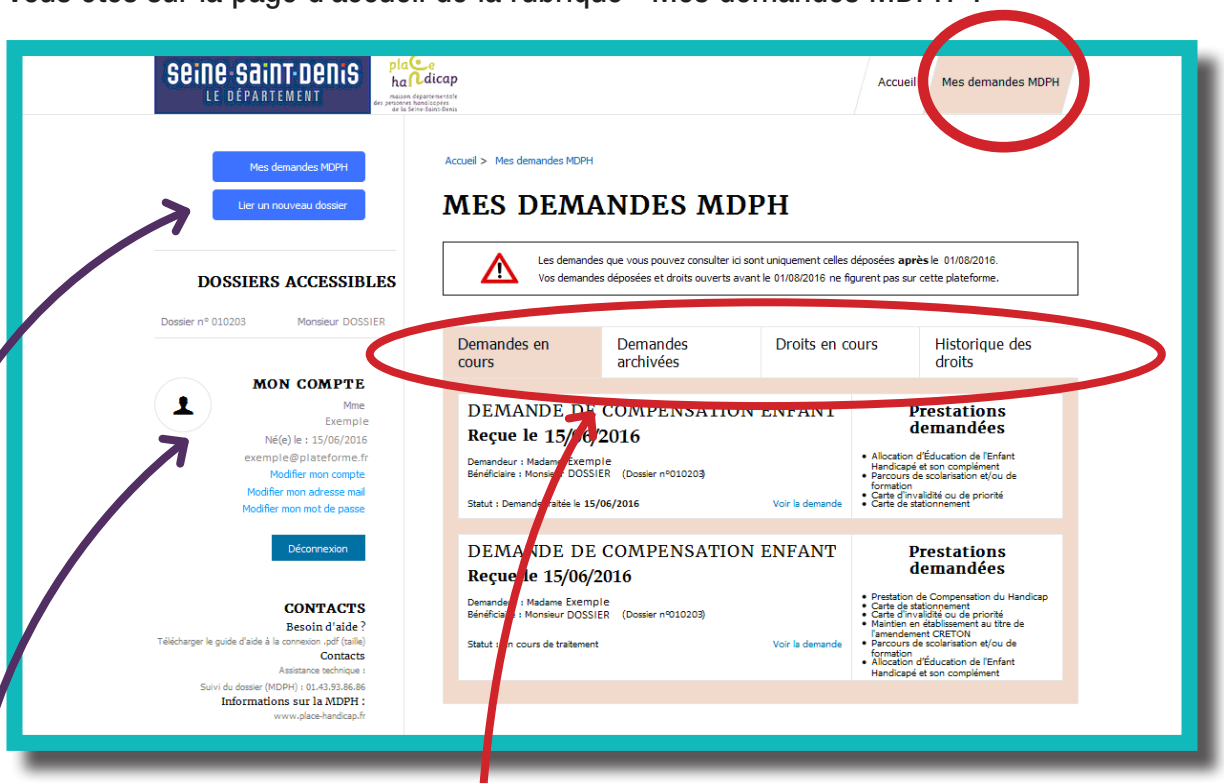
En cas de perte ou de non-réception, prenez contact avec l'assistance technique au 01.43.93.93.91.

Votre dossier est maintenant « lié » à votre compte.
Vous pouvez suivre votre dossier.



3. Le suivi de votre dossier

Vous êtes sur la page d'accueil de la rubrique « Mes demandes MDPH ».



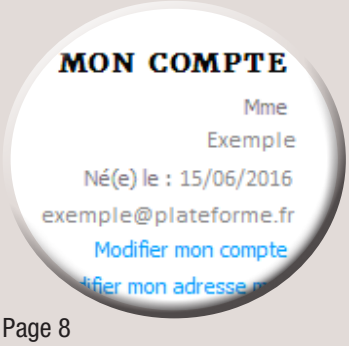
Au centre de votre écran

Quatre onglets pour vous permettre de suivre vos demandes et vos droits.

À gauche de votre écran

« Lier un nouveau dossier »

Si vous avez la charge (autorité légale) de plusieurs personnes ayant déposé un dossier à la MDPH, vous avez reçu une clé personnelle pour chacune d'entre elles. En saisissant ces clés vous « liez » chaque dossier à votre compte. Cette action vous permet ainsi de suivre l'ensemble des différents dossiers.

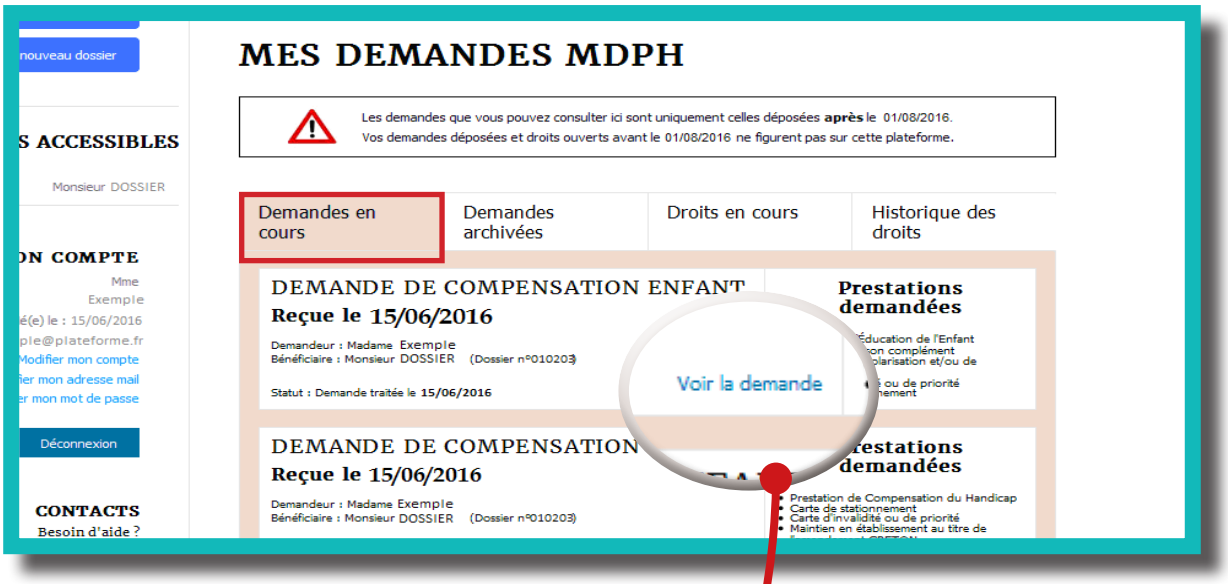


« Mon compte »

En cas de changement de situation, vous pouvez modifier ces informations en cliquant sur « Modifier mon compte ».

3.1. Onglet 1 « Demandes en cours »

« Demandes en cours » vous permet de suivre l'état d'avancement de votre dossier.
Pour visualiser les différentes étapes de vos demandes, cliquez sur Voir la demande.

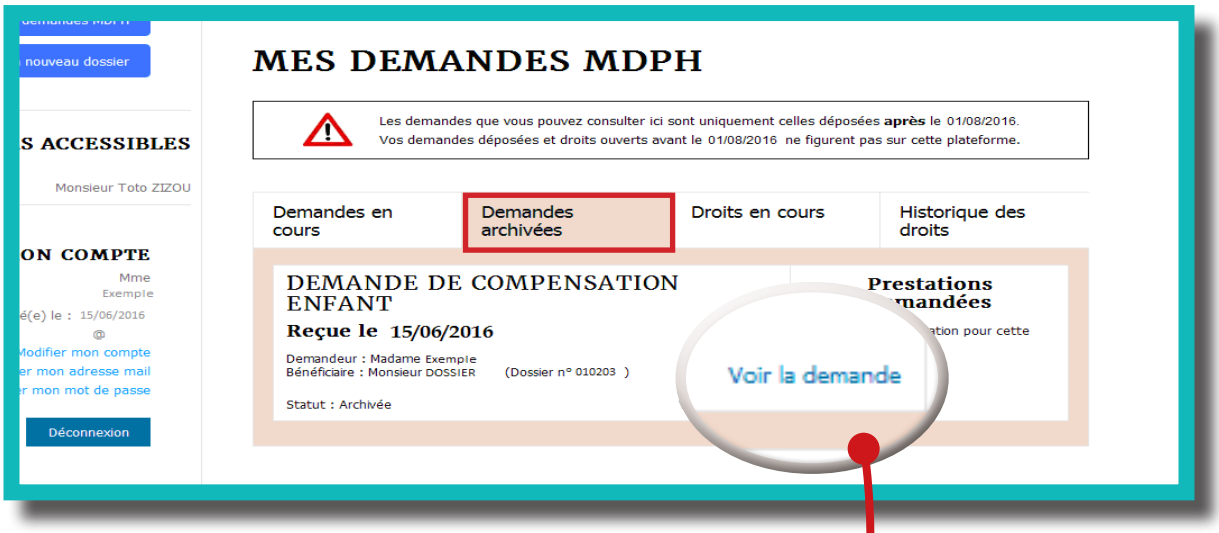


À droite, vous trouverez les informations personnelles de la personne titulaire du dossier en cours. Seule la MDPH peut modifier ces informations.

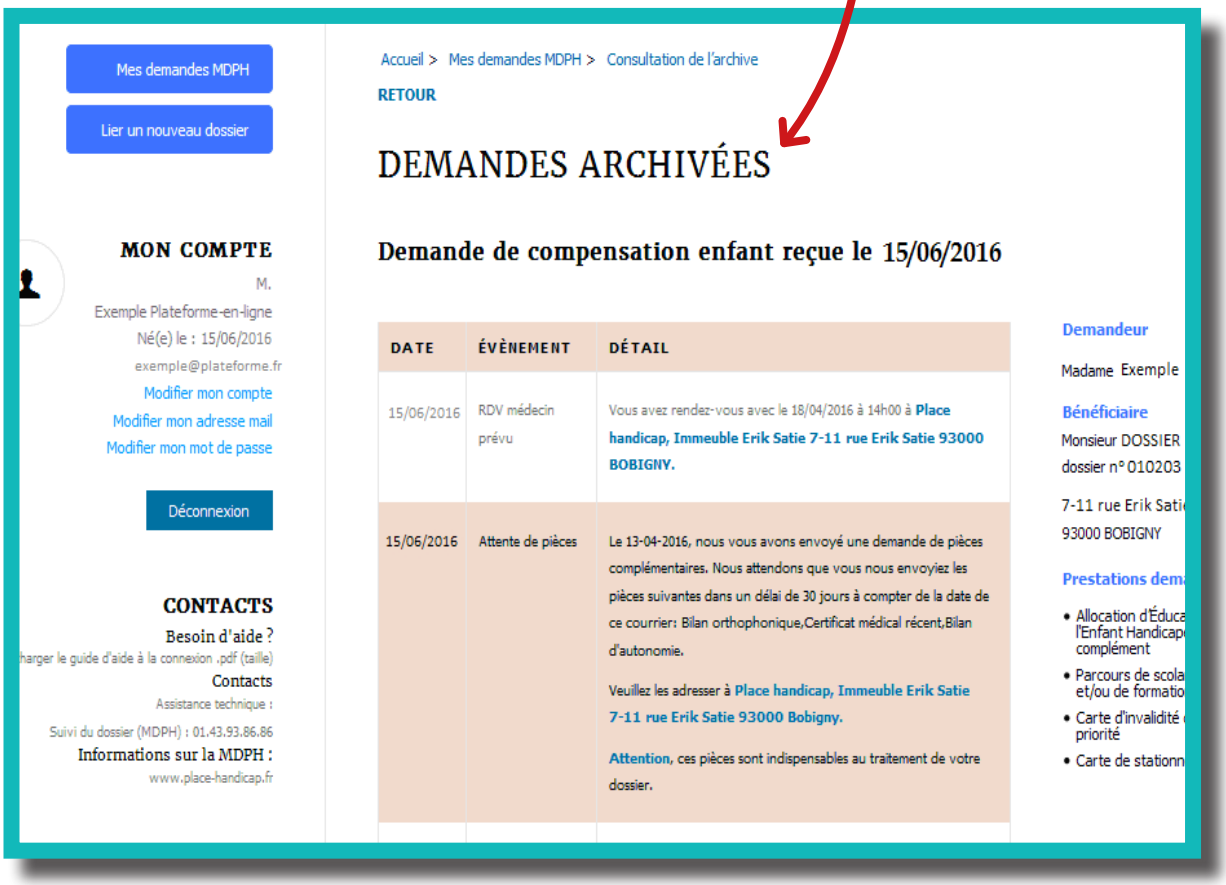
Si vous constatez une erreur, merci d'en informer la MDPH en joignant le justificatif correspondant (justificatif de domicile, d'identité, etc.).

3.2. Onglet 2 « Demandes archivées »

« Demandes archivées » vous permet de consulter l'historique de vos demandes traitées depuis la date de création de la plateforme. Pour visualiser le détail de chaque demande, cliquez sur Voir la demande.

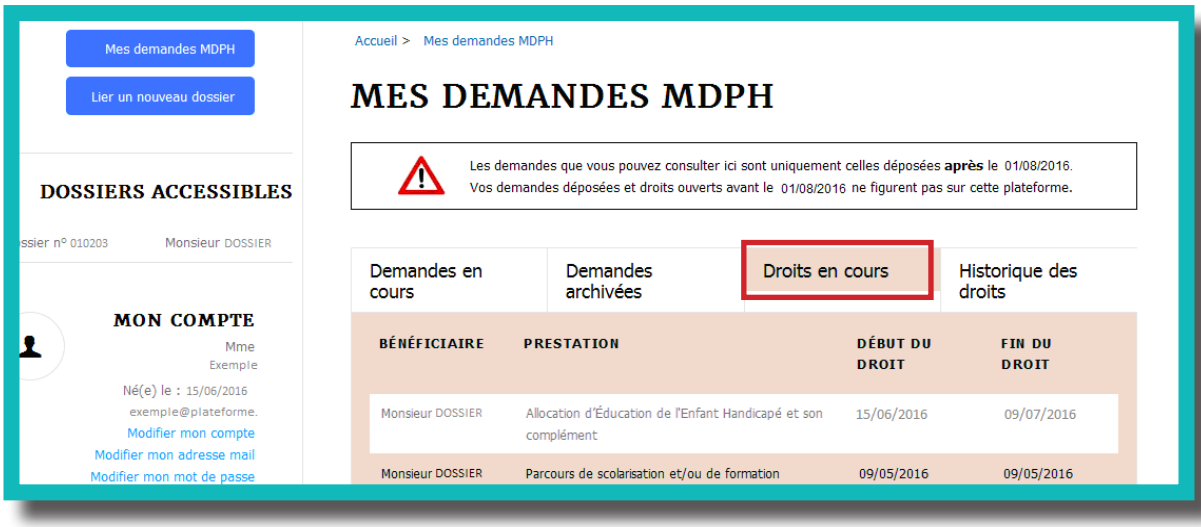


Vous pouvez ainsi revoir l'ensemble des étapes de l'instruction de vos demandes passées.



3.3. Onglet 3 « Droits en cours »

« Droits en cours » vous permet de consulter l'ensemble de vos droits toujours en cours de validité (depuis la date de création de la plateforme) et de prendre connaissance de leur date de fin (échéance).



Renouveler un droit :
Déposer un nouveau dossier complet au moins 4 à 6 mois avant l'échéance.

3.4. Onglet 4 « Historique des droits »

« Historique des droits » vous permet de consulter vos droits passés et terminés.

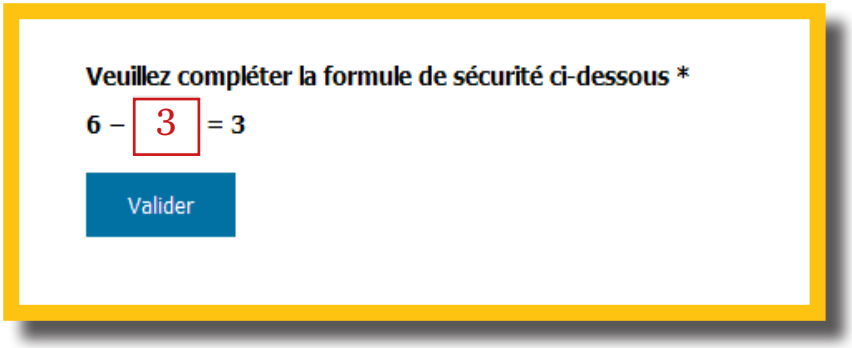
4. Questions / Réponses

CRÉATION D'UN COMPTE

4.1. Je ne comprends pas la formule de sécurité

Pour finaliser la création de votre compte, vous devez compléter une formule de sécurité (appelée CAPTCHA). Cette sécurité sert à différencier un utilisateur humain d'une machine. Pour le formulaire de création de compte, il s'agit d'une formule mathématique (addition ou soustraction).

Dans l'exemple ci-dessous, Il faut trouver l'inconnue de l'opération (**6 - ? = 3**). Il s'agit du nombre **3** :



En cas de difficulté

contactez l'**assistance technique** au **01.43.93.93.91**

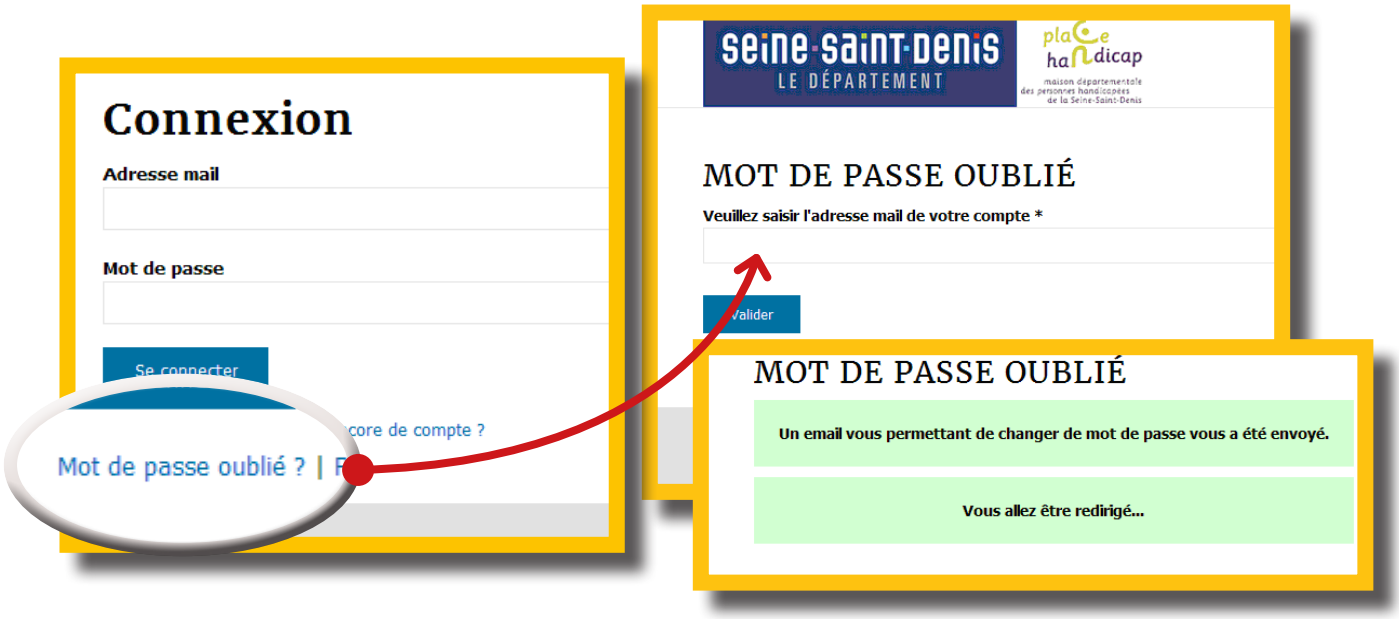
du lundi au vendredi de 9 h 00 à 12 h 30 et de 14 h 00 à 16 h 30.

Questions / Réponses

COMPTE PERSONNEL

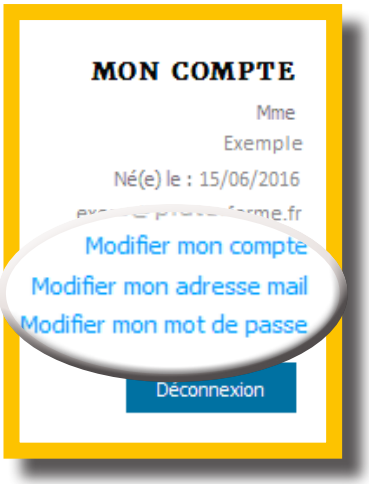
4.3. J'ai oublié mon mot de passe

En cas d'oubli de votre mot de passe, un lien vous sera adressé par mail pour que vous puissiez entrer un nouveau mot de passe.



4.2. Je souhaite modifier mon compte personnel

Une fois connecté(e), l'espace intitulé « MON COMPTE » vous permet de modifier les informations relatives à votre compte personnel, mais aussi de **changer votre adresse mail** ou votre **mot de passe**.



CLÉ PERSONNELLE

4.4. Je n'ai pas reçu de clé personnelle

Dans le mois qui suit le dépôt de votre dossier, vous recevez deux courrier :

- Un premier courrier avec votre numéro de dossier, attestant de son enregistrement.
- Un second courrier comportant votre clé personnelle.

Si vous ne recevez pas votre clé personnelle, munissez-vous de votre numéro de dossier (1er courrier) et contactez l'assistance technique au 01.43.93.93.91.

4.5. Puis-je consulter plusieurs dossiers ?

Oui. Si vous avez une ou plusieurs personnes à votre charge (autorité légale), vous serez destinataire de plusieurs clés. Vous pouvez les saisir dans la rubrique intitulée « LIER UN NOUVEAU DOSSIER ».

Vous avez ainsi la possibilité de consulter l'ensemble des dossiers appartenant à ces personnes sur un seul et même compte.

SUIVI DU DOSSIER

4.6. Serais-je informé(e) des différentes étapes de traitement de mon dossier ?

Oui, à chaque nouvelle étape de traitement de votre dossier, vous recevez un mail de notification. Ce mail vous invite à vous connecter à la plateforme de services en ligne pour consulter l'état d'avancement de vos demandes.

Chaque mail contient un lien vous permettant de vous désabonner si vous ne souhaitez plus recevoir de notification.

4.7. Je ne comprends pas où en est mon dossier

Pour toutes questions relatives au suivi de votre dossier, à la nature de vos demandes ou encore aux informations qui vous sont délivrées, contactez votre MDPH :

Tel.: **01.43.93.86.86**
du lundi au vendredi de 9 h 00 à 12 h 30 et de 14 h à 16 h 30.

Un accueil physique est également à votre disposition **du lundi au jeudi de 9 h 00 à 12 h 00 et de 14 h 00 à 16 h 30 et le vendredi matin de 9 h 00 à 12 h 00.**

Place-handicap
Immeuble Erik Satie
7/11 rue Erik Satie
93000 Bobigny

Place-handicap
Maison Départementale des Personnes Handicapées
de la Seine-Saint-Denis

Immeuble Erik Satie
7 / 11 rue Erik Satie
93000 Bobigny

- **Site Internet**
www.place-handicap.fr

- **Accueil téléphonique (01.43.93.86.86)**
du lundi au vendredi de 9 h 00 à 12 h 30 et de 14 h 00 à 16 h 30.

- **Accueil du public**
ouvert du lundi au jeudi de 9 h 00 à 12 h 00 et de 14 h 00 à 16 h 30,
le vendredi matin de 9 h 00 à 12 h 00.

Pour toutes questions techniques sur le fonctionnement de la plateforme de services en ligne :

- problème de création de compte,
- difficulté pour se connecter,
- non réception de la clé personnelle,
etc.

une assistance technique est à votre disposition au
01.43.93.93.91
du lundi au vendredi de 9 h 00 à 12 h 30
et de 14 h 00 à 16 h 30.

AOÛT 2016_MDPH/PAC/ST