Fiche pratique MDPH en ligne Signature électronique de la demande

Septembre 2025





Sommaire

- I. S1 Signature d'un dossier par un seul signataire
- II. S2 Signature d'un dossier par deux signataires
- III. MD1 Modifier un dossier en attente de signature
- IV. Annuler la procédure de signature
 - A. A1 Annuler par modification du dossier
 - B. A2 Annuler par refus de signer

Généralités



Mail de signature

Après la validation du dossier de demande, un mail de signature est envoyé à chaque signataire du dossier. Dans ce mail se trouve un lien de signature qui au clic redirige l'usager vers le site dédié à la signature électronique.



Cas de 2 signataires

Les deux signataires reçoivent un mail avec un lien de signature. Le dossier est émis à la MDPH lorsque les deux signataires auront réalisé la procédure de signature. Une même adresse électronique peut être utilisée par les deux signataires.



Annulation de la signature

La signature d'un dossier peut être annulée si l'un ou l'ensemble des signataires clique sur « refuser de signer » depuis le service de signature ou en cliquant sur le bouton « Modifier le dossier et le réémettre » depuis le téléservice.



Expiration de la signature

La procédure de signature expire si celle-ci n'a pas été réalisée dans un délai de 30 jours. L'usager peut cliquer sur le bouton « Modifier le dossier et le réémettre » présent sur le téléservice pour initier une nouvelle cérémonie de signature.



Envoi du dossier à la MDPH

Un fois le dossier signé la demande est émise à la MDPH, qui peut alors la récupérer via les flux d'interconnexion (MDPH interconnectée). Le dossier passe dans le statut « Émis » et ne peut plus être modifié par le demandeur.

Questions fréquentes



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?

Le mail de signature est envoyé à la personne sélectionnée (bénéficiaire, représentant légale ou parent unique de l'enfant) dans le champ « Demande déposée par : » à la dernière étape du formulaire « Récapitulatif ». Si deux parents sont renseignés dans le cas d'un mineur, les deux recevront un mail.

- 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 <u>ne-pas-repondre@cnsa.fr</u> ne soient pas considérés comme des spams voire bloqués. Sinon, nous vous invitons à contacter le service support : <u>support@cnsa.fr</u>.



le 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, modifier les champs de saisie souhaités et revalider le formulaire afin qu'un nouveau mail de signature vous soit envoyé.



Dans le cas d'un dossier pour un mineur, est-ce obligatoire d'avoir la signature des deux parents ?

- Si le dossier concerne un enfant, si les deux parents exercent l'autorité parentale, alors les deux doivent être renseignés dans le formulaire de demande et la procédure de signature doit être réalisée par les deux parents afin que le dossier puisse être signé et envoyé à la MDPH. Si uniquement l'un des deux parents signe le dossier, alors le dossier est en attente de signature du second parent et ne pourra être envoyé avant la signature de celui-ci.
- **Si un seul parent exerce l'autorité parentale**, il est possible dans le téléservice de ne renseigner que les informations d'un seul parent, qui sera alors le seul signataire. Le parent devra fournir un justificatif justifiant de l'exercice de l'autorité parentale.

Questions fréquentes



Au clic sur le lien de signature, il est affiché « 0 document(s) à signer » et je ne peux pas continuer

- Le réseau depuis lequel vous accédez au service de signature applique des restrictions de sécurité qui empêchent le bon fonctionnement de MDPH en ligne. Nous vous invitons soit à vous connecter par un autre point d'accès Internet (à domicile par exemple), soit à contacter le service informatique qui gère votre réseau avec les informations suivantes :
 - Afin de pouvoir utiliser le service de signature électronique de MDPH en ligne, il faut autoriser les accès et désactiver l'inspection des communications à destination du service api.certigna-sign.com, qui utilise la méthode du TLS pinning.
- Si malgré cela vous obtenez toujours l'erreur « 0 document(s) à signer », merci de contacter l'adresse support@cnsa.fr en précisant l'adresse mail identifiant de votre compte et le numéro de dossier MDPH en ligne concerné.



Au clic sur le lien de signature, il est affiché « fail to load PDF » et je ne peux pas continuer

• Il est possible que le réseau à partir duquel vous êtes connecté empêche le plein accès aux fonctionnalités de signature. Afin de pouvoir signer le formulaire de demande, il est nécessaire de vous connecter depuis un autre réseau ou par exemple sur votre téléphone mobile.



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

• Afin de pouvoir signer le formulaire de demande, il est nécessaire de le parcourir jusqu'à sa dernière page afin d'en vérifier toutes les informations. Le bouton deviendra disponible une fois que vous aurez atteint la dernière page du formulaire.





Voici l'ensemble des étapes à suivre pour signer électroniquement un dossier MDPH en ligne en tant qu'unique signataire. Vous pouvez cliquer sur chaque étape pour accéder directement aux actions à réaliser :





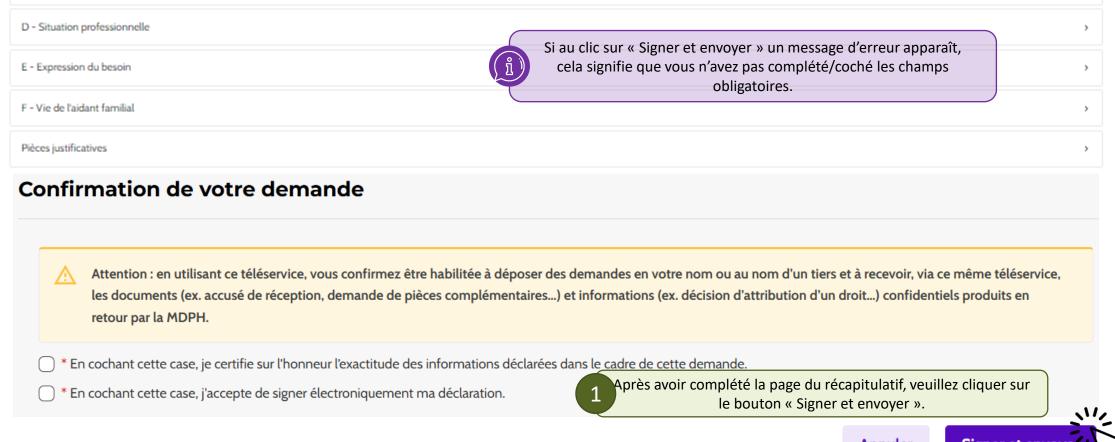


Prérequis :

- Être connecté à MDPH en ligne (voir la fiche pratique « Connexion et création de compte »)
- Avoir terminé la saisie du formulaire de demande, avoir cliqué sur « Terminer la saisie » et être arrivé sur la page « Récapitulatif de votre dossier demande avant envoi » (voir les fiches pratiques « Création demande » et « Saisie du formulaire de demande »)

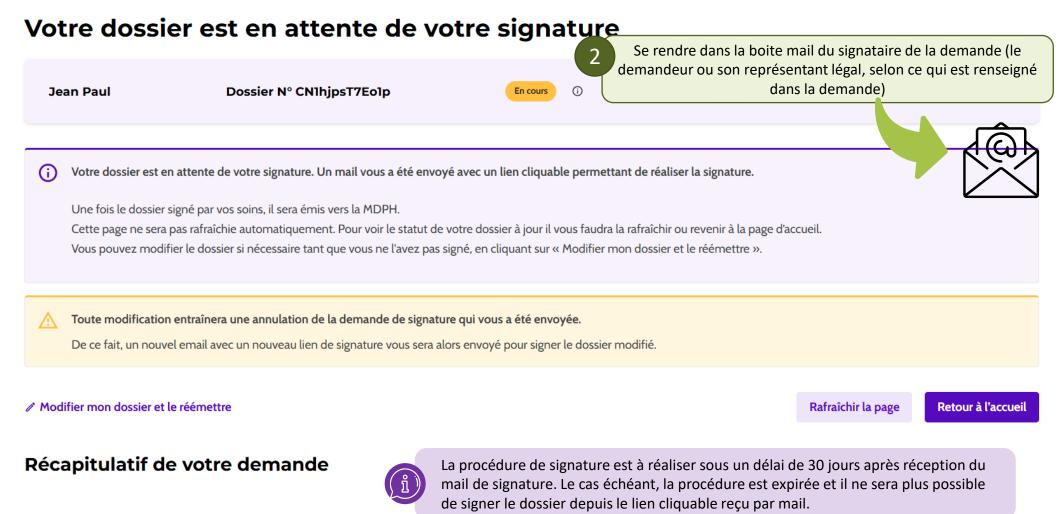
Etape 1: Déclencher la signature du formulaire

Voici les actions à réaliser pour déclencher la signature du formulaire. En bas de la page du récapitulatif du formulaire de la demande, vous avez le visuel suivant :



Etape 2: Accéder au service de signature

Après avoir cliqué sur le bouton « Signer et envoyer », vous êtes redirigé vers la page « Votre dossier est en attente de signature » :



Etape 2: Accéder au service de signature

Dans la boîte mail du signataire (le demandeur ou son représentant légal ou son autorité parentale), chercher le message suivant :

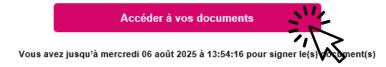


Bonjour Alex d estaing,

Un dossier a été saisi sur le téléservice MDPH en ligne et attend votre signature pour être transmis à la MDPH. Une fois l'ensemble des signatures apposées, le dossier sera transmis à la MDPH.

« CN1cd2DkAv5qm »

Pour signer votre document cliquez sur le bouton ci-dessous :



Toutes les dates sont fixées à UTC+02:00, Europe/Paris

Cordialement, L'équipe Certigna

Cet email contient un lien sécurisé vers CERTIGNA SIGN. Ne partagez pas cet email, le lien ou le code d'accès avec d'autres personnes. Nous vous informons qu' INNOVATION&TRUST données personnelles dans le but de vous permettre de signer électroniquement un document. disposez de droits liés à vos données à caractère personnel, conformément à la législation applicable. Vous pouvez les exercer en vous adressant au service correspondant à votre demande dont les coordonnées figurent dans la Politique d'utilisation des données personnelles.



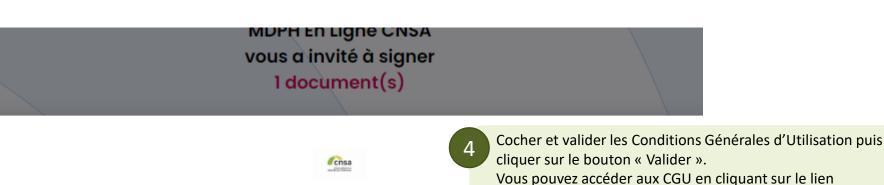
Le mail est intitulé « Invitation à signer vos documents » et il est envoyé par CNSA <no-reply@certigna-sign.com>

Pensez à vérifier votre répertoire de Spam / courriers indésirables et d'indiquer le cas échéant qu'il ne s'agit pas d'un Spam / courrier indésirable afin de continuer à recevoir les messages à l'avenir.

Ouvrir le mail de signature, et cliquer sur le bouton « Accéder à vos documents ».

Etape 2: Accéder au service de signature

Après avoir cliqué sur le bouton « Accéder à vos documents », vous êtes redirigé vers la page de validation des CGU du service de signature :



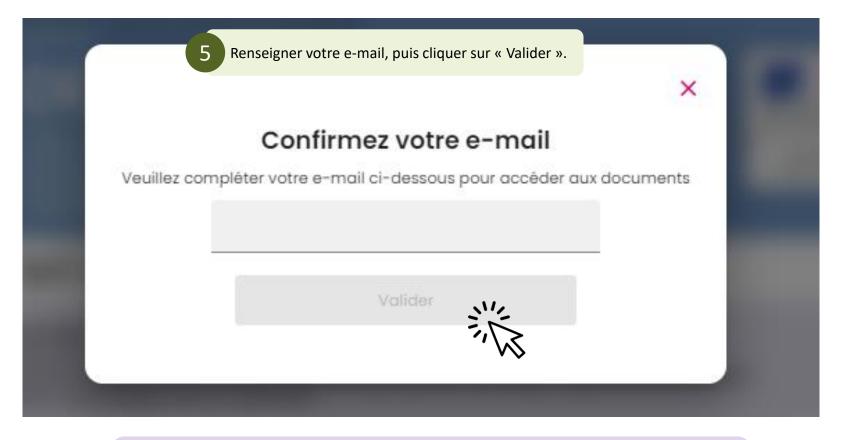
Pour continuer, consultez les <u>Conditions Générales d'Utilisation</u> de la plateforme. « Conditions générales d'utilisation »



Valider

Etape 2: Accéder au service de signature

Après avoir cliqué sur le bouton « Valider », vous êtes redirigé vers la page de signature suivante :





L'e-mail a renseigné correspond à l'e-mail par lequel vous avez reçu le mail de signature. Veillez à saisir le bon e-mail au risque de ne pas pouvoir poursuivre la procédure de signature.

Le bouton « Valider » reste grisé tant que vous n'avez pas saisi l'adresse mail.

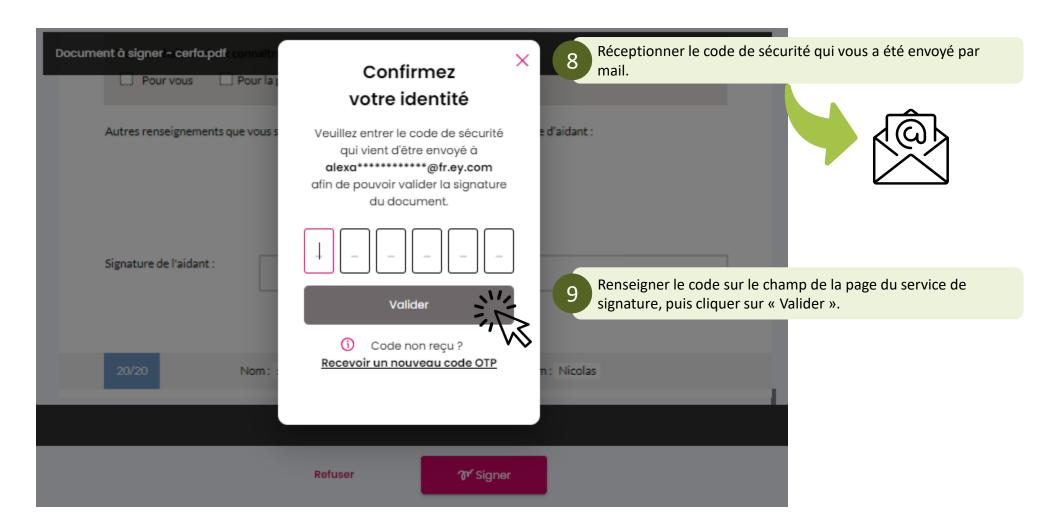
Etape 3: Signer le CERFA de demande

Après avoir cliqué sur le bouton « Valider », vous êtes redirigé vers la page avec le document CERFA généré et complété :



Etape 3: Signer le CERFA de demande

Après avoir cliqué sur le bouton « Signer », vous êtes redirigé vers la page de saisie du code d'authentification suivante :



Etape 3: Signer le CERFA de demande

Après avoir cliqué sur le bouton « Valider », vous êtes redirigé vers la page suivante :



Etape 3: Signer le CERFA de demande

Après avoir cliqué sur le bouton « Accepter et signer », vous êtes redirigé vers la page de signature suivante :

C'est signé!

Nicolas, Votre signature a bien été prise en compte.

Les documents sont en cours de traitements. Un lien pour télécharger les documents vous sera envoyé par email prochainement.



(11)

Cliquer sur le bouton « Retour au site » ou alors attendre 10 secondes pour être redirigé vers le téléservice.

Redirection automatique dans 9 seconde(s).

Signature d'un dossier par deux signataires





S2 – Signature d'un dossier par deux signataires

ů

Dans le cas d'un dossier nécessitant la signature de deux signataires, la procédure de signature est la même que pour un signataire unique, cependant, chaque signataire doit réaliser la procédure afin que le dossier puisse être signé.

En effet, si seul **l'un des deux signataires réalise la procédure** de signature, le dossier sera toujours en **attente de** signature du second signataire et ne pourra donc être signé et émis à la MDPH.

Chacun des deux signataires a la possibilité de refuser la signature, annulant ainsi l'ensemble de la procédure de signature.

Cliquer sur le lien ci-dessous pour consulter la procédure de signature par un signataire.

<u>S1 – Signature d'un dossier par un signataire</u>

Modification d'un dossier en attente de signature





MD1 – Modifier d'un dossier en attente signature

Voici l'ensemble des étapes à suivre pour modifier un dossier MDPH en ligne dont la complétion du formulaire de la demande a été finalisée et la procédure de signature lancée, depuis un compte connecté au téléservice (dans les slides suivantes vous pourrez suivre les étapes de manière plus détaillée avec des captures des écrans) :

- Ouvrir le suivi du dossier en attente de signature.
- 2 Cliquer sur le bouton « Modifier le dossier et le réémettre ».

Un dossier est modifiable tant que l'ensemble des signataires n'ont pas réalisé la procédure de signature (il est ainsi dit « en attente de signature »). Dans le cas contraire, il ne sera plus possible de modifier le dossier.

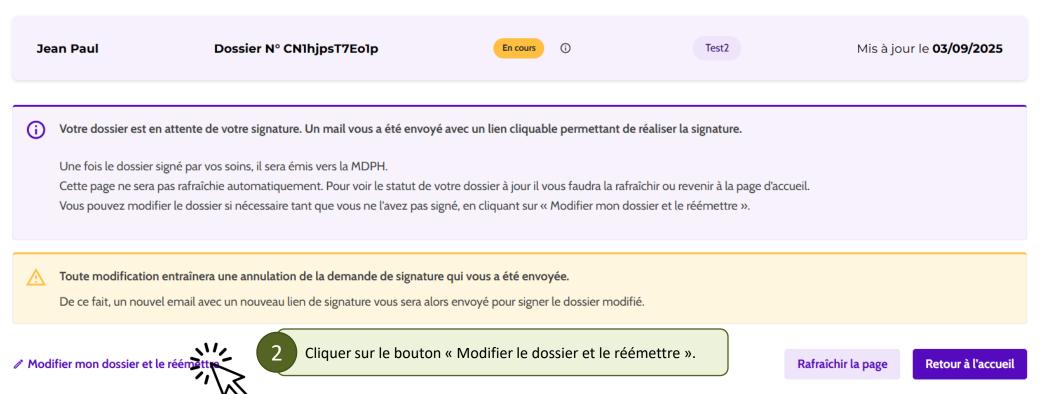
Modifier un dossier en attente de signature par la procédure MD1, annule le processus de signature en cours, c'est-à-dire que le mail avec le lien de signature qui a été envoyé en amont ne sera plus valide. Un nouveau mail de signature sera envoyé à chaque signataire du dossier afin de réaliser la procédure de signature après modification et validation du formulaire de saisie à l'étape « Récapitulatif » au clic sur le bouton « Signer et envoyer ».

MD1 – Modifier d'un dossier en attente signature

En vous rendant sur le suivi du dossier en attente de signature, vous êtes redirigé vers la page « En attente de signature » suivante :

Se rendre sur le suivi du dossier en attente de signature.

Votre dossier est en attente de votre signature

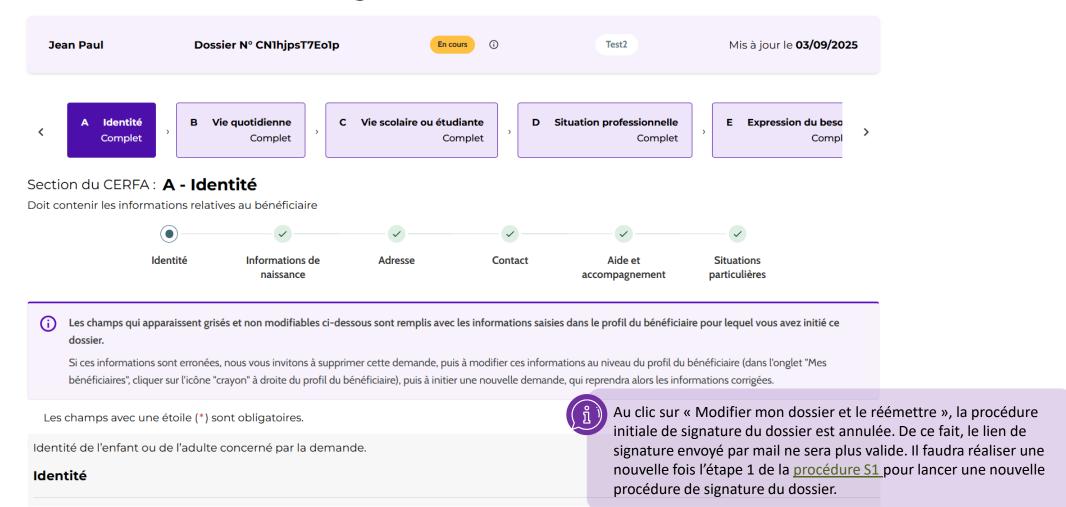


Récapitulatif de votre demande

MD1 – Modifier d'un dossier en attente signature

Après avoir cliqué sur « Modifier mon dossier et le réémettre », vous êtes redirigé vers le formulaire de demande en ligne du dossier complété et vous pourrez alors modifier la saisie du formulaire :

Formulaire de demande en ligne



Annulation de la procédure de signature





A1 – Annuler la signature en modifiant un dossier

Pour annuler la procédure de signature d'un dossier en attente de signature, vous pouvez dans un premier temps suivre la procédure de modification du dossier en attente de signature MD1 (Veuillez cliquer sur le lien ci-dessous pour accéder à la procédure) :

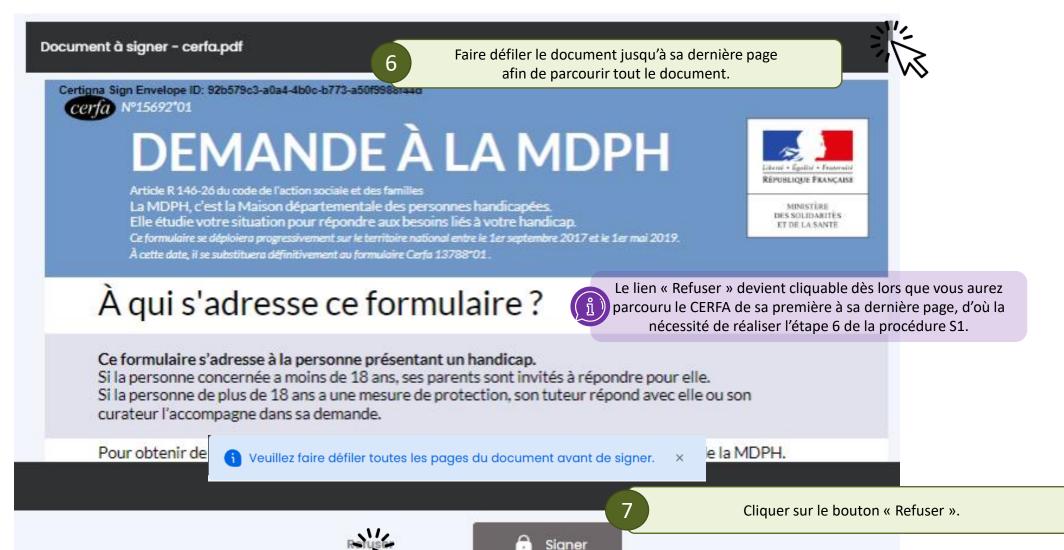
MD1 – Modification d'un dossier en attente de signature

Voici les étapes pour annuler la signature d'un dossier en attente de signature en refusant de réaliser la signature. Dans les pages suivantes vous pourrez suivre les étapes de manière plus détaillée avec des captures des écrans.

<u>S1 – Signature d'un dossier par un seul signataire</u>

- Cliquer sur le bouton « Refuser ».
- Remplir le champ avec le motif de refus et cliquer sur « Valider ».

Après avoir suivi la procédure S1 jusqu'à l'étape 5, vous êtes redirigé vers la page avec le document CERFA généré et complété :



Après avoir cliqué sur « Refuser », une popin de refus de signature s'affiche sur votre écran :



Après avoir cliqué sur « Valider », vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement du refus et vous avez la possibilité d'être redirigé vers votre espace MDPH en ligne en attendant 10 secondes ou en cliquant directement sur le bouton « Retour au site » :

