



PRÉFET DU CHER

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Foire aux questions – Démarches simplifiées

Table des matières

● Numéro SIRET	2
1) Vous avez renseigné un numéro SIRET mais ce dernier n'est pas reconnu par la plateforme, comment résoudre ce problème ?.....	2
2) Vous avez renseigné un mauvais numéro SIRET, comment rectifier cette erreur ?.....	2
● Messagerie électronique et courriels	2
1) Vous ne recevez pas de courriels relatifs à votre demande de subvention.....	2
2) Vous voulez changer votre adresse-mail.....	3
3) Vous voulez changer votre mot de passe.....	3
4) Vous avez perdu votre mot de passe.....	3
5) Pouvez-vous continuer à dialoguer directement par mail avec les instructeurs ?.....	3
● Dossier	4
1) Vous ne pouvez pas envoyer votre dossier	4
2) Vous avez transmis un dossier avec une mauvaise pièce-jointe.....	4
3) Vous voulez créer un dossier supplémentaire pour une même démarche.....	5
4) Jusqu'à quand pouvez-vous modifier votre dossier ?.....	5
5) Vous avez quitté la page en cours de demande.....	5
6) Vous voulez télécharger dossier afin de le conserver en dehors de la plateforme.....	5
7) Vous avez supprimé par erreur votre dossier.....	6
8) Vous souhaitez classer vos dossiers.....	6
9) Vous souhaitez inviter une personne à modifier votre dossier.....	6

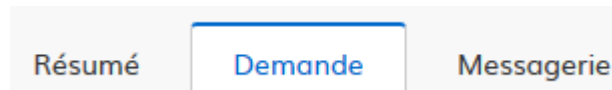
● Numéro SIRET

1) Vous avez renseigné un numéro SIRET mais ce dernier n'est pas reconnu par la plateforme, comment résoudre ce problème ?

Le numéro SIRET comporte 14 chiffres, à la différence du numéro SIREN, qui lui n'en contient que 9. Seuls les numéros de SIRET transmis par l'INSEE (et non les numéros temporaires transmis par l'URSAFF) sont pris en compte par le site web *demarches-simplifiees*.

2) Vous avez renseigné un mauvais numéro SIRET, comment rectifier cette erreur ?

Cliquez sur l'onglet "**Demande**".



En bas de la section "*Identité du demandeur*", cliquez sur le bouton "**Modifier le SIRET**".

● Messagerie électronique et courriels

1) Vous ne recevez pas de courriels relatifs à votre demande de subvention

- Le mail est arrivé dans vos courriers indésirables.
- Votre compte est associé à une autre adresse mail.
- Vous utilisez un outil de gestion des spams (type *MailInBlack*) qui empêche la réception des emails. Il faut donc autoriser la réception des emails depuis *demarches-simplifiees.fr*

Si votre situation ne correspond à aucun des cas évoqués ci-dessus, vous pouvez contacter la plateforme *demarches-simplifiees* à l'adresse suivante :

<mailto:contact@demarches-simplifiees.fr>

Néanmoins, vous pouvez retrouver les échanges relatifs à votre dossier directement dans l'onglet "**Messagerie**" de votre espace personnel sur *demarches-simplifiees* et naviguer entre les différents messages.

2) Vous voulez changer votre adresse-mail

1. Connectez-vous à votre compte sur *demarches-simplifiees.fr*,
2. Cliquez sur l'icône « Mon compte » en haut à droite de la page, puis sur « Voir mon profil »,
3. Dans l'encadré « Coordonnées », renseignez la nouvelle adresse mail que vous souhaitez utiliser. Puis cliquez sur « Changer mon adresse »,
4. Ouvrez la boîte mail de votre nouvelle adresse, et cliquez sur le lien de confirmation.

3) Vous voulez changer votre mot de passe

1. Ouvrez la page : <https://www.demarches-simplifiees.fr/users/password/new>,
2. Indiquez l'adresse mail de votre compte *demarches-simplifiees.fr*,
3. Vous recevrez par mail un lien pour réinitialiser votre mot de passe. Cliquez sur ce lien, et rentrez le nouveau mot de passe que vous souhaitez utiliser.

4) Vous avez perdu votre mot de passe

1. Ouvrez la page : <https://www.demarches-simplifiees.fr/users/password/new>,
2. Indiquez l'adresse mail de votre compte *demarches-simplifiees.fr*,
3. Si votre adresse mail est associée à un compte sur le site, vous recevrez par mail un lien pour réinitialiser votre mot de passe.

5) Pouvez-vous continuer à dialoguer directement par mail avec les instructeurs ?

Si vous souhaitez échanger avec la préfecture ou les sous-préfectures dans un cadre général, vous pouvez continuer à utiliser votre boîte électronique classique.

Cependant, vous devez utiliser la messagerie électronique intégrée à *demarches.simplifiees.fr* dans le cas où la question concerne votre demande de subvention.

Il est important d'utiliser la boîte de messagerie électronique associée à chaque dossier de demande de subvention. Dès lors, si vous avez déposé trois demandes, il vous faudra utiliser les trois boîtes de dialogue et non une seule.

● Dossier

1) Vous ne pouvez pas envoyer votre dossier

Vous avez sans doute oublié un champs obligatoire marqué par un astérisque rouge ou vous avez tenté de transférer un document trop volumineux (c'est-à-dire d'une taille supérieure à 20 Mo), ce qui bloque la validation.

La numérisation dispense-t-elle d'une signature des documents papiers ?

Non, les documents suivants doivent être signés :

- La déclaration de non-commencement d'exécution,
- La délibération du conseil municipal, par le maire ou président d'EPCI,
- Le(s) devis (de la part de l'entreprise seulement).

→ Vous voulez joindre un document dont la taille dépasse 20 Mo

Vous devrez dans ce cas subdiviser votre document PDF en plusieurs documents moins volumineux puis les joindre grâce aux boutons d'ajout "+", comme sur l'exemple ci-dessous :

The screenshot shows a file upload interface. At the top, it says "Exemple". Below this, there is a button labeled "Parcourir..." followed by the text "Aucun fichier sélectionné.". To the right of this area is a button labeled "Supprimer l'élément". Below the main area is a large rounded button with a plus sign and the text "+ Ajouter un élément pour 'exemple'".

2) Vous avez transmis un dossier avec une mauvaise pièce-jointe

Tant que le dossier est en construction, vous pouvez toujours modifier votre dossier en cliquant sur l'onglet "Modifier mon dossier". Si le dossier est passé en "instruction", contactez directement le service instructeur de la préfecture ou des sous-préfectures grâce à l'outil "**Messagerie**" disponible sur la plateforme.

3) Vous voulez créer un dossier supplémentaire pour une même démarche

Pour ce faire, retournez dans l'espace général "Mes dossiers" ou cliquez sur le lien suivant : <https://www.demarches-simplifiees.fr/dossiers>.

Il vous suffit de cliquer sur le bouton "**Actions**" et de sélectionner "**Commencer un autre dossier**".

Dossiers

mon dossier 1

N° dossier	Démarche	Demandeur	Statut	Mis à jour	Actions
4321026	démarche en test Demande de subvention DETR et DSIL - Arrondissement de Bourges - 2021	PREFECTURE DU CHER	en construction	lundi 03 mai 2021 10h06	Actions

Accessibilité : non conforme - CGU - Mentions légales - Documentation - Contact technique - Aide

4) Jusqu'à quand pouvez-vous modifier votre dossier ?

Vous pouvez modifier votre dossier jusqu'à ce que l'agent instructeur passe le dossier du statut "en construction" au statut "en instruction". Cette étape arrive lorsque le dossier est considéré comme complet par nos services. Un courrier électronique vous informera de ce changement d'état de votre dossier.

5) Vous avez quitté la page en cours de demande

Pas du tout ! Votre progression est sauvegardée au fur et à mesure que vous avancez dans le remplissage du formulaire. Un brouillon a donc été enregistré et vous pourrez le reprendre ultérieurement.

6) Vous voulez télécharger dossier afin de le conserver en dehors de la plateforme

En tant qu'utilisateur, il est possible de télécharger son dossier au format PDF, une fois que celui-ci est déposé. Pour ce faire, il suffit de cliquer sur le logo imprimante en haut à droite de la page et de cliquer sur l'onglet "Tout le dossier" :

Voir les personnes invitées 2

Modifier mon dossier

Tout le dossier

7) Vous avez supprimé par erreur votre dossier.

Une fois votre dossier supprimé, il n'est pas possible de le restaurer.

8) Vous souhaitez classer vos dossiers.

Vous ne pouvez modifier l'ordre de classement de vos dossiers déposés. Ces derniers ne sont d'ailleurs pas classés en fonction de l'intitulé ou de leur date de création mais en fonction des dernières modifications apportées, selon le principe de l'horodatage. Il est donc recommandé, si vous déposez plusieurs dossiers, de **conserver le numéro associé à chaque demande** pour pouvoir les identifier plus facilement.

9) Vous souhaitez inviter une personne à modifier votre dossier.

Pour inviter une autre personne à modifier votre dossier, il suffit de cliquer sur l'onglet "**Inviter une personne à modifier ce dossier**" puis de renseigner son adresse électronique. Elle recevra un courriel contenant un lien vers votre dossier tel que vous pouvez vous-mêmes le voir sur Démarches-simplifiées. Il convient néanmoins d'être prudent quant aux bénéficiaires de droits à ce sujet, ces derniers ayant accès à l'ensemble des informations au même titre que la préfecture ou les sous-préfectures.