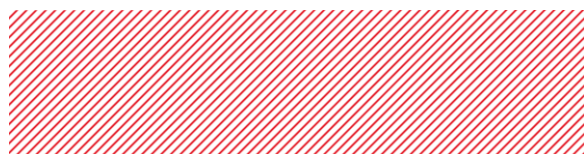


**— GUIDE UTILISATEUR**

# Plateforme des aides et subventions

*Le Département soutient mon projet*

Comment déposer et suivre vos demandes en ligne, étape par étape.



## S O M M A I R E

# Table des matières

<b>1. Présentation de la plateforme</b> .....	<b>3</b>
1.1 Objectifs et fonctionnalités principales.....	3
1.2 Publics concernés.....	3
1.3 Types d'aides disponibles.....	3
<b>2. Accéder à la plateforme</b> .....	<b>5</b>
2.1 Compte personnel et identification de la structure.....	5
2.2 Première connexion : créer un compte.....	5
2.3 Connexion via FranceConnect.....	7
2.4 Mot de passe ou identifiant oublié.....	8
2.5 Supprimer son compte.....	8
<b>3. Déposer une demande de subvention</b> .....	<b>10</b>
3.1 Créer une nouvelle demande.....	10
3.2 Choisir un téléservice.....	10
3.3 Identifier ou créer sa structure (tiers).....	11
3.4 Compléter le formulaire de demande.....	13
3.5 Partager ma demande.....	16
3.6 Déposer une demande pour plusieurs structures.....	17
<b>4. Suivre mes demandes</b> .....	<b>19</b>
4.1 Comprendre les statuts d'une demande.....	19
4.2 Consulter les actions en attente.....	19
4.3 Filtrer et rechercher mes demandes.....	20
4.4 Consulter l'historique d'une demande.....	20
4.5 Accéder aux demandes partagées.....	20
4.6 Accès et droits des utilisateurs.....	20
<b>5. Répondre aux sollicitations</b> .....	<b>22</b>
5.1 Types de sollicitations.....	22
5.2 Accéder aux sollicitations.....	22
5.3 Répondre à une sollicitation.....	23
5.4 Suivre l'état d'une sollicitation.....	23
5.5 Communiquer avec le service instructeur.....	23
<b>6. Gérer mes documents</b> .....	<b>25</b>
6.1 Déposer des pièces complémentaires.....	25
6.2 Consulter mes documents publiés.....	25
<b>7. Paiements et justifications</b> .....	<b>26</b>
7.1 Faire une demande de paiement.....	26
7.2 Suivre mes paiements.....	27
<b>8. Glossaire</b> .....	<b>28</b>

# 1. Présentation de la plateforme

La plateforme des aides et subventions du **Département de la Haute-Savoie** est un service en ligne qui vous permet de déposer, suivre et gérer vos demandes d'aides et subventions départementales.

Elle constitue un **point d'entrée unique** pour l'ensemble des démarches liées aux dispositifs d'aide et de subvention. Depuis votre espace personnel, vous pouvez déposer vos dossiers, suivre leur instruction, échanger avec les services du Département et effectuer les démarches liées aux paiements et justificatifs.

Ce guide a été conçu pour vous accompagner dans l'utilisation de la plateforme, en vous présentant les principales étapes du parcours usager.

## 1.1 Objectifs et fonctionnalités principales

La plateforme vous permet de réaliser les actions suivantes en toute autonomie :

- **Déposer** une demande d'aide ou de subvention en ligne ;
- **Suivre** l'instruction de vos dossiers en temps réel ;
- **Échanger** avec les services instructeurs du Département ;
- **Gérer** vos pièces justificatives dans un porte-documents centralisé ;
- **Effectuer** les démarches liées aux paiements et aux justificatifs.

## 1.2 Publics concernés

La plateforme s'adresse à l'ensemble des publics susceptibles de solliciter une aide départementale.

Vous pouvez utiliser la plateforme si vous êtes un **particulier**, une **association**, une **collectivité**, un **établissement public**, une **entreprise** ou tout autre organisme éligible selon les dispositifs.

### À SAVOIR

Les aides accessibles varient en fonction de votre profil. Lors du dépôt d'une demande, **seuls les dispositifs correspondant à votre situation** vous sont proposés.

## 1.3 Types d'aides disponibles

La plateforme regroupe l'ensemble des dispositifs d'aide proposés par le Département de la Haute-Savoie. Selon votre situation, vous pouvez accéder à différentes catégories :

- des **aides de fonctionnement** ;
- des **aides à l'investissement** ;

- des **aides liées à une action ou à un projet** ;
- des **appels à projets** ;
- pour certains dispositifs, des **aides individuelles** destinées aux particuliers.

Les caractéristiques de chaque aide (conditions, calendrier, pièces à fournir) sont précisées dans le formulaire associé.

## 2. Accéder à la plateforme

### 2.1 Compte personnel et identification de la structure

Pour accéder à la plateforme, vous devez disposer d'un **compte personnel**. Ce compte est strictement individuel et créé au nom d'une personne physique.

Votre compte personnel vous permet de vous connecter, de déposer des demandes et de suivre vos dossiers. **Il ne doit pas être partagé.**

Une demande peut être déposée pour vous-même ou pour le compte d'une **structure** (association, collectivité, entreprise, établissement public, etc.). La structure correspond à l'entité pour laquelle la demande est réalisée.

Chaque structure dispose d'un **administrateur** chargé de gérer les accès des utilisateurs.

#### À SAVOIR

Une seule personne peut être administrateur d'une structure à la fois. L'administrateur est par défaut la **première personne à déposer une demande pour le compte de la structure**. Cette personne devra ensuite valider les demandes de rattachement de comptes usagers à la structure

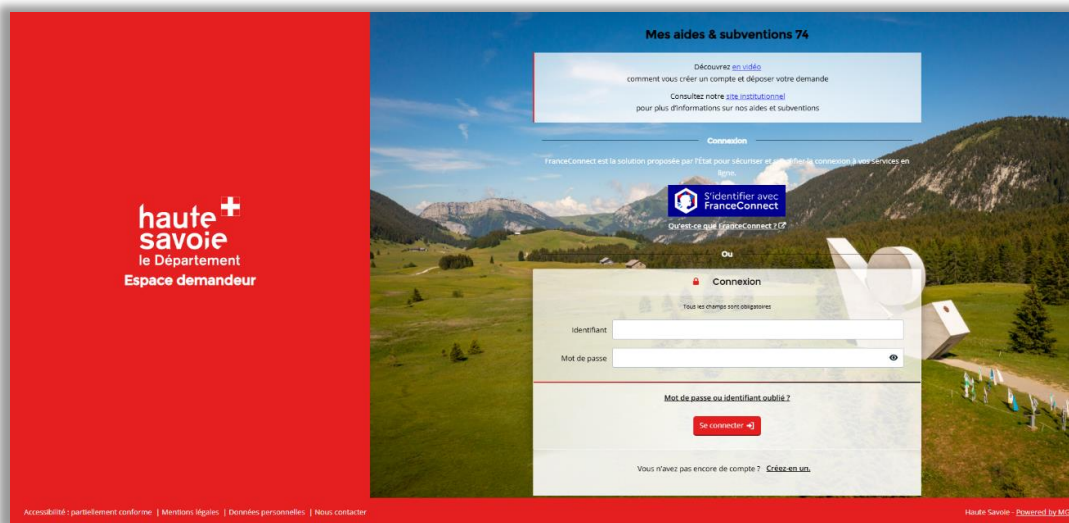
### 2.2 Première connexion : créer un compte

Pour accéder à l'ensemble des services proposés par la plateforme, vous devez créer un **compte personnel**. Ce compte, strictement nominatif, permet de :

- déposer des demandes d'aides ;
- gérer les informations de votre structure (tiers) ;
- suivre l'avancement de vos dossiers en toute sécurité.

#### ÉTAPES POUR CRÉER VOTRE COMPTE

1. Accédez au portail : <https://mesdemarches.hautesavoie.fr>



Page d'accueil de la plateforme

2. Cliquez sur «**Vous n'avez pas encore de compte ? Créez-en un**».
3. Remplissez le formulaire d'inscription :
  - identifiant ;
  - adresse e-mail **nominative** (ex. prénom.nom@...)
  - mot de passe conforme aux règles de sécurité ;
  - informations personnelles : nom, prénom, civilité...

The image shows the registration form titled 'Première visite ?'. It includes a 'Créer votre compte' section with two main parts: 'Mes Informations de connexion' and 'Mes Informations personnelles'. The 'Mes Informations de connexion' part has fields for 'Identifiant', 'Mot de passe', and 'Confirmation du mot de passe'. The 'Mes Informations personnelles' part has a dropdown for 'Civilité', and fields for 'Nom', 'Prénom', 'Adresse électronique', and 'Confirmation de l'adresse électronique'. A 'Créer mon compte' button is at the bottom right. The footer contains accessibility information and the text 'Haute Savoie - Powered by MCD'.

Formulaire d'inscription

4. Validez le formulaire. Un message vous confirme l'envoi d'un **e-mail d'activation**<sup>1</sup>.
5. Ouvrez ce message et cliquez sur le lien pour activer votre compte (valable 24 heures).

**★ À NOTER****Exemple d'e-mail d'activation reçu**

Bonjour XXXXXX,

Nous venons de recevoir une demande de création de compte sur la plateforme des aides et subventions du Département.

Pour valider votre compte et accéder à votre espace personnel, merci de cliquer sur ce lien.

**Attention** : ce lien est valable pour une durée de **24 heures maximum**.

Votre identifiant est : **XXXXXX**

Cet identifiant est **à conserver impérativement** pour accéder ultérieurement à votre compte ou pour procéder à la réinitialisation du mot de passe.

Merci de l'intérêt que vous portez pour la collectivité.

*Le Département de la Haute-Savoie*

6. Une fois l'activation effectuée, votre compte est opérationnel.

**i À SAVOIR****À retenir**

- **Conservez votre identifiant** : il vous sera demandé à chaque connexion.
- Le **compte personnel est individuel** et ne doit pas être partagé.

## 2.3 Connexion via FranceConnect

**FranceConnect** vous permet de créer et d'activer votre compte sur la plateforme à partir d'un identifiant déjà utilisé auprès d'un service public (impots.gouv.fr, Ameli, La Poste, MSA...).

**ÉTAPES**

1. Depuis la page d'accueil, cliquez sur **«S'identifier avec FranceConnect»**.
2. Choisissez votre fournisseur d'identité parmi la liste proposée.
3. Connectez-vous avec vos identifiants habituels du service sélectionné.

<sup>1</sup> **NB** : si vous ne recevez pas le message, pensez à vérifier votre dossier "courriers indésirables" (spams).

4. Validez la connexion : votre compte sur la plateforme est créé automatiquement, sans autre démarche.

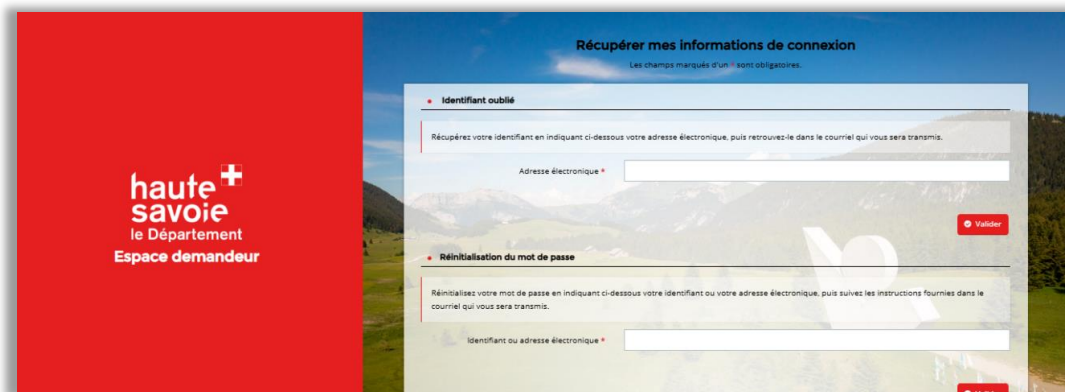
### **i À SAVOIR**

Grâce à FranceConnect, vous **n'avez pas besoin de créer un mot de passe supplémentaire** pour la plateforme.

## 2.4 Mot de passe ou identifiant oublié

Si vous ne parvenez plus à vous connecter, suivez les étapes ci-dessous :

1. Cliquez sur «**Mot de passe ou identifiant oublié ?**» sous le formulaire de connexion.
2. Choisissez l'action souhaitée :
  - **Identifiant oublié** : entrez votre adresse e-mail pour recevoir un rappel de votre identifiant ;
  - **Mot de passe oublié** : entrez votre adresse e-mail pour recevoir un lien de réinitialisation.
3. Consultez l'e-mail reçu et suivez le lien fourni (valide pendant 24 heures).
4. Créez un nouveau mot de passe si nécessaire.



Page de récupération de mot de passe

## 2.5 Supprimer son compte

La plateforme ne permet pas à un utilisateur de supprimer son compte de manière autonome via un bouton dédié. La gestion de la fin d'accès passe principalement par le **détachement de l'utilisateur de la structure** (tiers) qu'il représente. Une fois détaché, l'utilisateur perd immédiatement tout accès aux demandes, documents et échanges liés à cette structure.

### **ÉTAPES POUR NE PLUS ÊTRE RATTACHÉ À UNE STRUCTURE**

1. Connectez-vous à votre espace personnel.

2. Cliquez sur votre nom en haut à droite pour accéder à **«Mon compte»**.
3. Pour modifier votre lien avec une structure, passez généralement par l'onglet **«Mon tiers»**.
4. Si vous souhaitez cesser toute activité pour une structure, **l'administrateur** de cette structure peut procéder à votre détachement dans la gestion des comptes du tiers.

**⚠ ATTENTION**

**Le détachement est définitif**

Même si vous aviez été ajouté manuellement comme **«compte autorisé»** sur certaines demandes spécifiques, vous en perdrez l'accès dès que vous serez détaché de la structure parente.

**★ À NOTER**

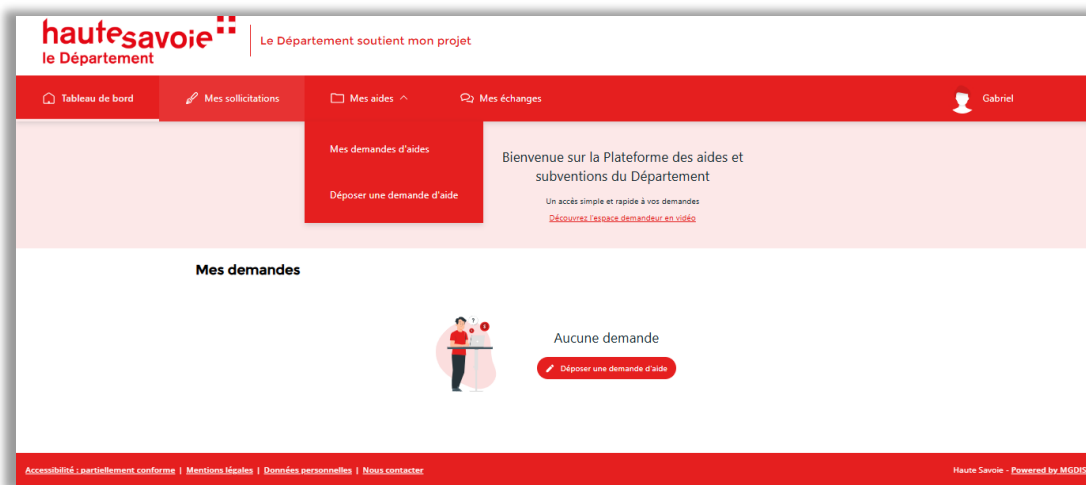
**Besoin de supprimer complètement votre compte ?**

Vous pouvez en faire la demande à : **dpo@hautesavoie.fr**

## 3. Déposer une demande de subvention

### 3.1 Créer une nouvelle demande

Depuis le menu «**Mes aides**», cliquez sur «**Déposer une demande d'aide**». Vous êtes redirigé(e) vers l'écran permettant de sélectionner le dispositif adapté à votre situation.

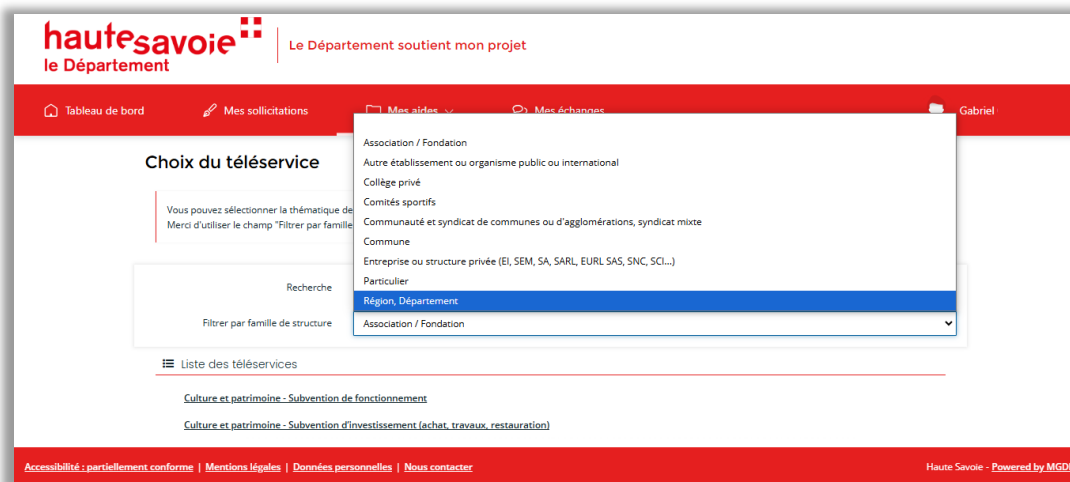


Menu «*Mes aides*» — *Déposer une demande d'aide*

### 3.2 Choisir un téléservice

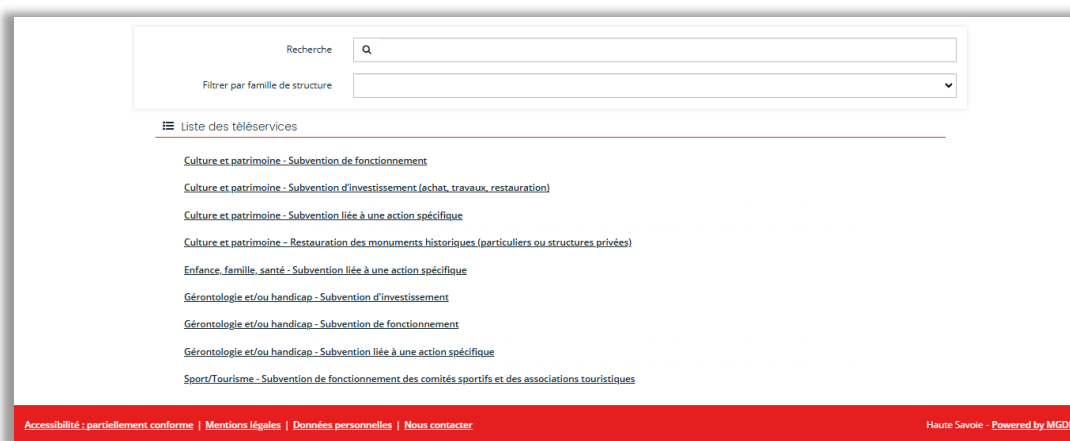
Commencez par sélectionner la **structure** pour laquelle vous souhaitez déposer la demande. Dès que la structure est choisie, **les téléservices disponibles s'affichent automatiquement** en bas de la page.

Un **téléservice** correspond à un formulaire en ligne lié à un dispositif d'aide précis proposé par le Département. Il définit le contenu du formulaire, les pièces requises et le parcours de dépôt de la demande.



Choix du téléservice et filtrage par famille de structure

Cliquez sur le téléservice souhaité pour ouvrir le formulaire associé.



Liste des téléservices disponibles

### À SAVOIR

La liste complète des aides et subventions proposées par le Département est disponible sur [hautesavoie.fr/en-pratique/toutes-les-aides-et-subventions/](https://hautesavoie.fr/en-pratique/toutes-les-aides-et-subventions/).

## 3.3 Identifier ou créer sa structure (tiers)

Lors du dépôt d'une demande, la plateforme doit déterminer **au nom de qui** vous effectuez la démarche :

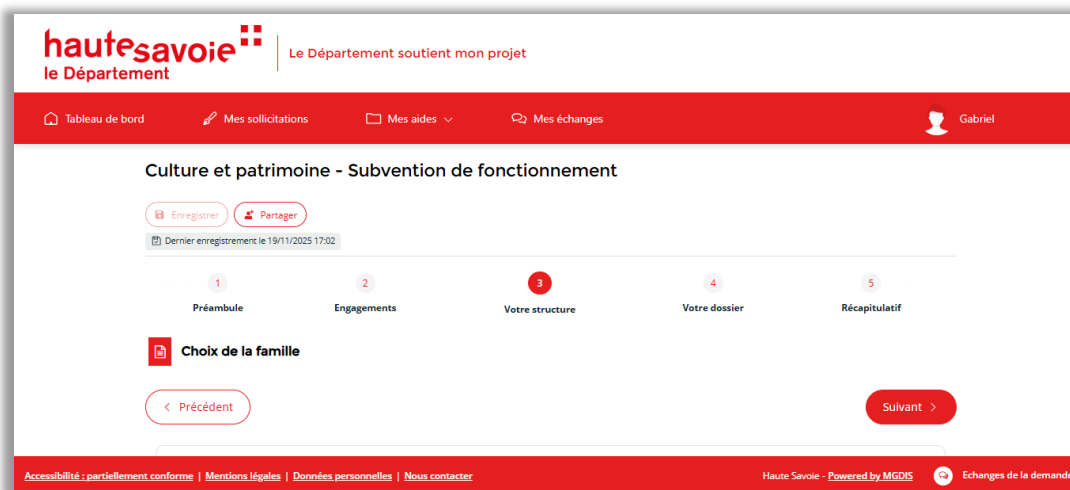
- **en votre nom propre** (particulier) ;
- **au nom d'une structure** (association, collectivité, entreprise..) ;
- **au nom d'une structure déjà enregistrée** sur la plateforme.

Le parcours affiché s'adapte automatiquement selon votre situation.

### Déposer une demande en tant que particulier

Si vous réalisez la demande à titre individuel, aucune structure n'est à sélectionner. La plateforme vous associe automatiquement à votre **profil personnel**.

Le formulaire s'adapte alors à votre situation : seules les informations nécessaires pour un particulier vous seront demandées.



### Déposer une demande pour une structure (SIRET / RNA)

Lorsque vous déposez une demande au nom d'une structure (association, collectivité, entreprise...), la plateforme vérifie si cette structure est déjà enregistrée dans sa base.

Pour cela, il vous est demandé de **rechercher la structure à partir de son numéro SIRET ou de son numéro RNA**, selon votre situation.

#### RECHERCHER VOTRE STRUCTURE

1. Sélectionnez la **catégorie de structure** que vous représentez (association, collectivité, entreprise...).
2. Choisissez le mode de recherche :
  - **SIRET** pour les structures immatriculées ;
  - **RNA** pour les associations non immatriculées.
3. Saisissez le numéro demandé : la plateforme interroge automatiquement les services nationaux (API Entreprise) pour vérifier l'existence de la structure.

Enregistrer Partager

Demier enregistrement le 19/11/2025 17:02

### Choix de la famille

< Précédent Suivant >

Veuillez saisir les informations nécessaires à la vérification d'existence de la structure.  
Les champs marqués d'un \* sont obligatoires.

Je suis ou je représente un(e) \* Association / Fondation

Domicilié(e)  En France  A l'étranger

Recherche par \*  
Le service [API Entreprise](#), mis en œuvre par l'Etat français, permet la mise à disposition d'informations ou données détenues par les administrations nécessaires à l'accomplissement de démarches administratives. Vous pouvez effectuer une recherche par numéro de SIRET ou numéro RNA.

SIRET  RNA

RNA \*  
Format attendu : W123456789

< Précédent Suivant >

Accessibilité : partiellement conforme | Mentions légales | Données personnelles | Nous contacter

Haute Savoie - Powered by MGDIS Exchanges de la demande

*Recherche d'une structure par SIRET ou RNA*

### Si la structure existe déjà

Si le numéro SIRET ou RNA correspond à une structure déjà enregistrée dans la plateforme, celle-ci s'affiche automatiquement. Vous pouvez alors la sélectionner pour poursuivre votre demande.

### Si la structure n'existe pas encore

Si aucun résultat n'apparaît, vous pouvez **créer un nouveau tiers**. Vous devez alors renseigner les informations administratives de la structure (nom, adresse, type de structure, coordonnées, justificatifs éventuels).

#### ★ À NOTER

Une fois la structure créée, **vous devenez automatiquement l'administrateur de la structure** et pourrez gérer les utilisateurs ainsi que déposer des demandes en son nom.

## 3.4 Compléter le formulaire de demande

Une fois le téléservice sélectionné, votre demande se présente sous forme de **plusieurs étapes** visibles dans le bandeau supérieur.



Bandeau d'étapes du formulaire de demande

Vous naviguez entre ces étapes grâce aux boutons «**Précédent**» et «**Suivant**». Le bouton «**Enregistrer**» en haut de page permet de sauvegarder votre saisie à tout moment.

### Valider les engagements

Dans l'onglet «**Engagements**», vous devez prendre connaissance des conditions du dispositif et confirmer plusieurs points, notamment :

- avoir pris connaissance des **modalités, conditions et dates limites de dépôt** ;
- respecter les **engagements de communication** imposés par le Département (références au guide de communication) ;
- respecter les dispositions de la **loi Toubon** du 4 août 1994 relative à l'emploi de la langue française.

Pour chaque engagement, vous devez sélectionner «**Oui**» pour pouvoir poursuivre la demande.

### Renseigner les informations de la structure

L'onglet «**Votre structure**» vous permet de vérifier ou de saisir l'ensemble des informations concernant la structure pour le compte de laquelle vous déposez la demande. Selon votre situation, plusieurs écrans peuvent se succéder :

- **choix de la famille** : sélection du type de structure (association/fondation, collectivité, établissement public, entreprise, etc.), puis recherche par SIRET ou RNA ;
- **création ou mise à jour** de la structure : raison sociale, sigle, SIREN/SIRET, type de structure, adresse complète, coordonnées (e-mail, téléphone) ;
- **représentant légal** : saisie ou vérification des informations le concernant (fonction, civilité, nom, prénom, e-mail, téléphone) ;
- **autres représentants** : possibilité d'ajouter un ou plusieurs autres représentants (co-président, trésorier, etc.) en renseignant leur fonction, identité et coordonnées.

CRÉER UN NOUVEAU REPRÉSENTANT

Les champs marqués d'un \* sont obligatoires.

• Identification

Fonction \* - Votre choix -

Civilité \* - Votre choix -

Nom \*

Prénom \*

Adresse électronique \*  
Format attendu : nom@domaine.fr

Téléphone

Valider Annuler

Accessibilité : partiellement conforme | Mentions légales | Données personnelles | Nous contacter

Haute Savoie - Powered by MGDIS

Onglet «Votre structure»

### À SAVOIR

Les informations déjà connues par la plateforme sont **préremplies** ; vous pouvez les corriger si nécessaire avant de passer à l'étape suivante.

## Compléter les informations de votre dossier

L'onglet «**Votre dossier**» regroupe l'ensemble des informations spécifiques à la demande d'aide ou de subvention. Il peut comporter plusieurs sous-parties :

### Informations générales :

- intitulé de la demande ou de l'action ;
- thématique pour laquelle vous sollicitez une aide ;
- fréquence ou périodicité de l'action.

**Informations complémentaires :** éléments de contexte, description du projet, objectifs, public visé, partenaires, lieu de réalisation, etc.

**Budget prévisionnel :** vous devez saisir un budget équilibré, en indiquant :

- les **dépenses** par grandes catégories (achats, services extérieurs, charges de personnel, autres dépenses...);
- les **recettes** attendues (produits propres, subvention demandée au Département, autres subventions, autres recettes).

### ATTENTION

Le budget doit présenter un **total des dépenses égal au total des recettes** pour pouvoir continuer la saisie.

**Domiciliation bancaire :** vous devez saisir les informations liées au compte bancaire sur lequel la subvention pourra être versée :

- titulaire du compte ;
- IBAN ;
- BIC ;
- téléversement d'un **RIB**.

**Pièces à joindre** : une liste de documents à fournir est affichée (par exemple : courrier de demande, présentation détaillée du projet, dernier rapport d'activité, pièces complémentaires...).

## POUR CHAQUE DOCUMENT DEMANDÉ

1. Cliquez sur **«Ajouter des documents»**.
2. Sélectionnez le fichier sur votre ordinateur.
3. Validez l'ajout.

### À SAVOIR

#### Formats acceptés

.pdf, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .png, .jpg, .jpeg, .odt, .ods

Vous pouvez **enregistrer votre saisie à chaque étape** ; un message de **«Saisie enregistrée»** confirme la prise en compte des données.

### Récapitulatif et transmission de la demande

Dans l'onglet **«Récapitulatif»**, un tableau liste les **informations manquantes ou incorrectes** qui empêchent l'envoi de la demande (par exemple : nom ou civilité non renseignés, budget non complété, RIB manquant, pièces obligatoires non déposées).

Vous pouvez également **éditer un récapitulatif complet** de votre demande avant transmission.

Une fois toutes les informations obligatoires renseignées :

- il ne vous reste plus qu'un clic à faire sur **«Transmettre»** pour envoyer la demande au Département ;
- la demande passe alors en statut **transmis** et est prise en charge pour instruction.

## 3.5 Partager ma demande

La plateforme vous permet de partager une demande en cours avec d'autres personnes afin de faciliter la **relecture, la préparation des pièces ou la validation interne**. Le partage peut être réalisé aussi bien avec des **membres de votre structure** qu'avec des **personnes extérieures**.

### Pourquoi partager une demande ?

- faire relire ou compléter la demande par un collègue ;
- permettre au représentant légal de consulter le dossier avant validation ;
- donner accès à un prestataire externe (ex. comptable) pour préparer certaines pièces ;
- collaborer sur les éléments financiers ou administratifs.

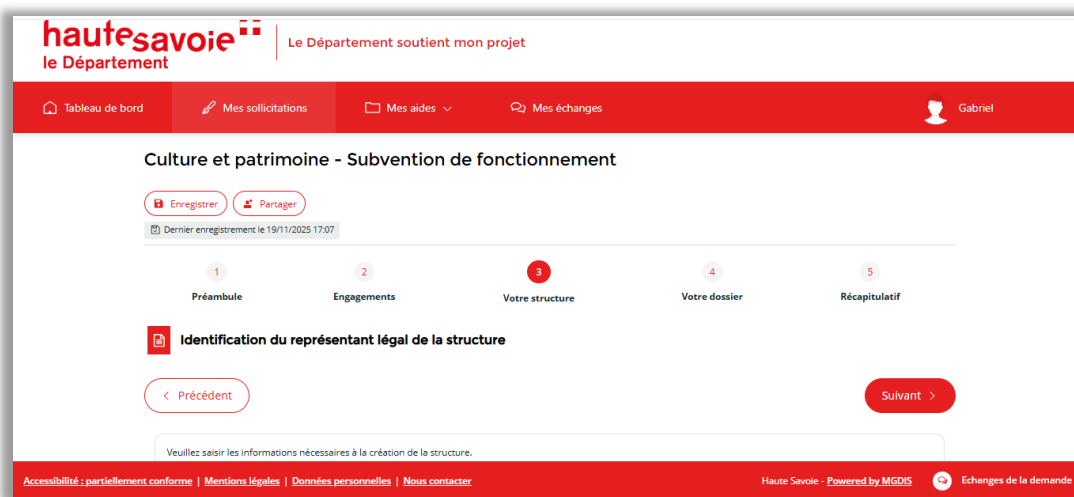
#### ⚠ ATTENTION

Le partage avec une personne extérieure (par exemple un comptable) est **temporaire** : l'accès prend automatiquement fin dès que la demande est transmise au Département.

## Comment partager ma demande ?

Le bouton «Partager» est accessible :

- depuis la barre supérieure du formulaire ;
- ou depuis la liste de vos demandes.



Bouton «Partager» depuis le formulaire de demande

## 3.6 Déposer une demande pour plusieurs structures

Sur la plateforme, votre compte personnel est strictement individuel et nominatif, mais il est tout à fait possible d'être rattaché à **plusieurs structures (plusieurs «tiers»)** simultanément. Vous n'avez donc pas besoin de créer plusieurs comptes pour gérer, par exemple, une mairie et une association.

### ÉTAPES POUR CHANGER DE STRUCTURE OU DÉPOSER POUR UN AUTRE TIERS

1. Lors de la création d'une nouvelle demande (via le menu **«Mes aides»** > **«Déposer une demande d'aide»**), la plateforme vous demandera **au nom de qui** vous effectuez la démarche.
2. À l'étape **«Votre tiers»** (ou **«Votre structure»**), vous pouvez sélectionner une structure déjà enregistrée ou en déclarer une nouvelle.
3. Si vous êtes déjà connecté et souhaitez basculer d'un profil à un autre, cliquez sur votre nom en haut à droite, puis sur le bouton **«Changer de profil»** pour sélectionner l'autre structure à laquelle vous êtes rattaché.

**★ À NOTER**

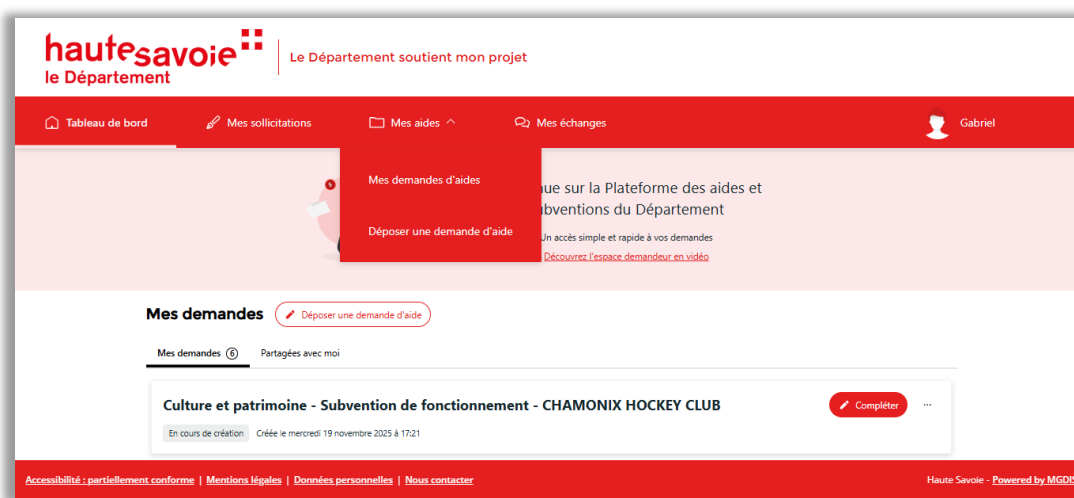
Si vous déposez une demande pour une structure pour la première fois et qu'elle n'existe pas encore sur la plateforme, vous deviendrez automatiquement **l'administrateur** de ce nouveau tiers. Vous pourrez ensuite inviter d'autres collaborateurs à rejoindre cette structure.

## 4. Suivre mes demandes

### 4.1 Comprendre les statuts d'une demande

L'onglet «**Mes demandes**» vous permet de consulter l'ensemble des demandes que vous avez créées ou qui vous ont été partagées. Depuis cet espace, vous pouvez :

- compléter une demande en cours de création ;
- consulter le statut de vos dossiers ;
- filtrer ou rechercher des demandes ;
- accéder à l'historique et aux échanges avec les services ;
- gérer les demandes partagées au sein de votre structure.



Onglet «Mes demandes d'aides»

Chaque demande affichée dans la liste possède un **statut** indiquant son niveau d'avancement. Les principaux statuts sont :

- « **En cours de création** » : vous avez commencé la demande mais elle n'a pas encore été transmise ;
- « **Demande transmise** » : la demande a été envoyée au Département ;
- « **Prise en charge** » : La demande a été réceptionnée par le Département ;
- « **Instruction en cours** » : les services analysent votre dossier ;
- « **Action requise** » : un complément ou une correction est attendu de votre part ;
- « **Votée** » : une décision a été apportée sur votre demande ;
- « **Soldée** » : la subvention a été versée ;
- « **Clôturée** » : la demande est terminée.

## 4.2 Consulter les actions en attente

Lorsque le service instructeur attend une action de votre part, votre demande apparaît avec un statut **«Action requise»** ou un message d'alerte. En cliquant sur **«Compléter»**, vous êtes directement redirigé(e) vers l'étape concernée.

## 4.3 Filtrer et rechercher mes demandes

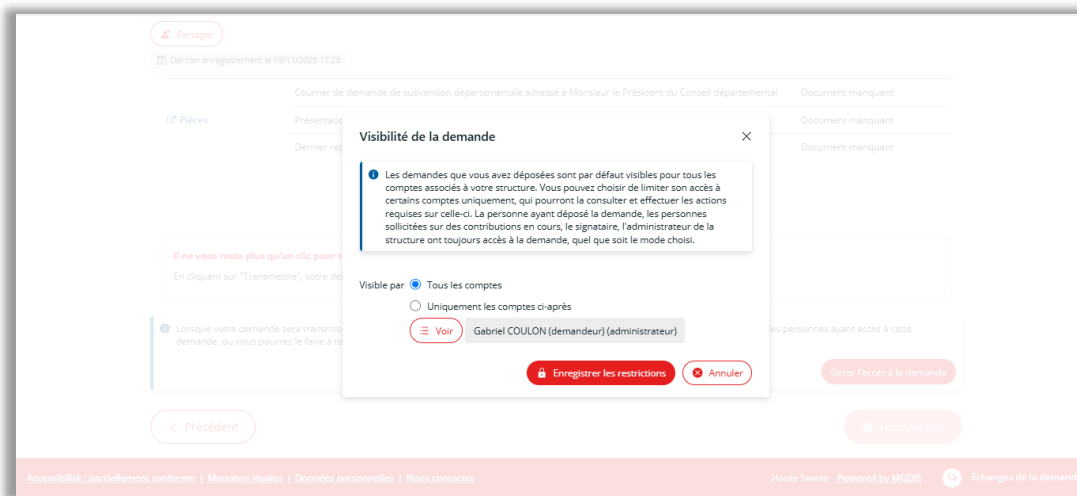
Vous pouvez filtrer la liste de vos demandes par statut, dispositif, structure ou date. Une **barre de recherche** vous permet également de retrouver rapidement une demande par mot-clé.

## 4.4 Consulter l'historique d'une demande

Pour chaque demande, un onglet **«Historique»** retrace l'ensemble des actions effectuées : création, modifications, transmissions, sollicitations, échanges avec les services. Cela vous permet de garder une traçabilité complète de votre dossier.

## 4.5 Accéder aux demandes partagées

Les demandes qui vous ont été partagées par d'autres utilisateurs apparaissent dans votre liste **«Mes demandes»** avec une indication spécifique. Vous pouvez les consulter et, selon les droits qui vous ont été accordés, les compléter ou y ajouter des pièces.



## 4.6 Accès et droits des utilisateurs au sein d'une même structure

Par défaut, la plateforme est conçue pour faciliter le **travail en équipe**. Lorsqu'une demande est transmise au nom d'un **tiers moral** (association, collectivité, organisme), elle est visible par l'ensemble des comptes rattachés à cette structure.

Toutefois, le demandeur ou l'administrateur peut choisir de **restreindre l'accès** à la demande à certains utilisateurs seulement.

### Les rôles et leurs droits

Rôle	Description et droits associés
<b>Administrateur de structure</b>	Généralement la première personne ayant déposé une demande pour la structure. Il dispose d'une visibilité sur <b>toutes les demandes de la structure</b> et peut gérer les droits d'accès.
<b>Demandeur</b>	Personne qui crée le dossier. Il peut <b>restreindre l'accès à sa demande</b> à certains collaborateurs via le bouton «Gérer l'accès à la demande».
<b>Comptes autorisés</b>	Utilisateurs à qui l'accès à une demande restreinte a été accordé. Ils peuvent : <ul style="list-style-type: none"><li>• consulter le récapitulatif du dossier ;</li><li>• ajouter des pièces justificatives ;</li><li>• répondre aux demandes de compléments ;</li><li>• créer des demandes de paiement.</li></ul>

## 5. Répondre aux sollicitations

---

### 5.1 Types de sollicitations

Au cours de l'instruction de votre demande, le Département peut vous solliciter afin d'obtenir des informations complémentaires, des corrections ou des pièces justificatives. Ces sollicitations sont **essentiels** pour permettre l'analyse complète de votre dossier.

Toutes les sollicitations sont centralisées dans le menu **«Mes sollicitations»**. Elles apparaissent également directement dans la demande concernée, sous forme d'alertes ou de messages.

Les services peuvent vous demander :

#### Des pièces complémentaires

- un document manquant (statuts, RIB, rapport d'activité...);
- une version lisible ou conforme d'un document déjà déposé ;
- un justificatif supplémentaire.

#### Des corrections dans votre dossier

- champ incomplet ;
- incohérence dans les montants du budget ;
- information à actualiser ;
- erreur de saisie.

#### Une modification structurante du dossier

- mise à jour des données de la structure ;
- changement de représentant légal ;
- révision du montant demandé.

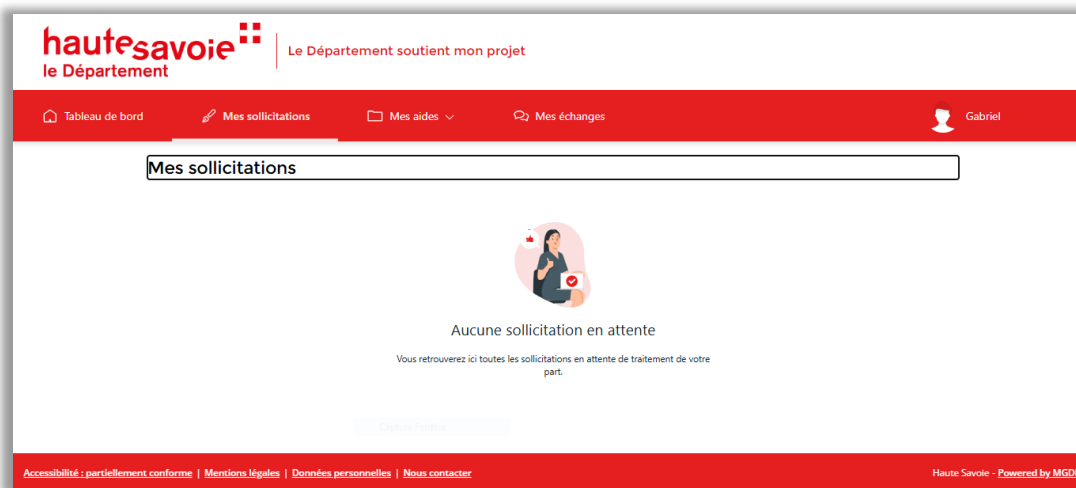
### 5.2 Accéder aux sollicitations

Deux accès sont possibles :

#### Depuis le menu **«Mes sollicitations»**

Vous y trouverez la liste de toutes les actions attendues, avec pour chacune :

- le **dispositif** concerné ;
- la **nature** de la demande ;
- la **date de réception** ;
- un **lien** vers la page à compléter.



Menu «Mes sollicitations»

## Depuis votre demande

Dans l'onglet **«Mes demandes»**, un statut spécifique ou un message d'alerte indique qu'une action est requise. En cliquant sur **«Compléter»**, vous êtes directement redirigé(e) vers l'étape concernée.

## 5.3 Répondre à une sollicitation

Selon la nature de la demande, il peut vous être demandé de :

- déposer un ou plusieurs documents au format autorisé (.pdf, .doc, .jpeg...);
- modifier une information dans une étape du formulaire;
- fournir une réponse dans un champ texte prévu à cet effet.

### ★ À NOTER

À chaque fois que vous apportez une modification, pensez à cliquer sur **«Enregistrer»**. Une fois toutes les corrections réalisées, cliquez sur **«Transmettre»**. Cela permet au service instructeur de reprendre l'analyse de votre dossier.

## 5.4 Suivre l'état d'une sollicitation

Une fois votre réponse envoyée :

- la sollicitation **disparaît** de l'onglet **«Mes sollicitations»**;
- le statut de votre demande **repassé à «En instruction»**;
- vous pouvez suivre les échanges dans l'onglet **«Mes échanges»**.

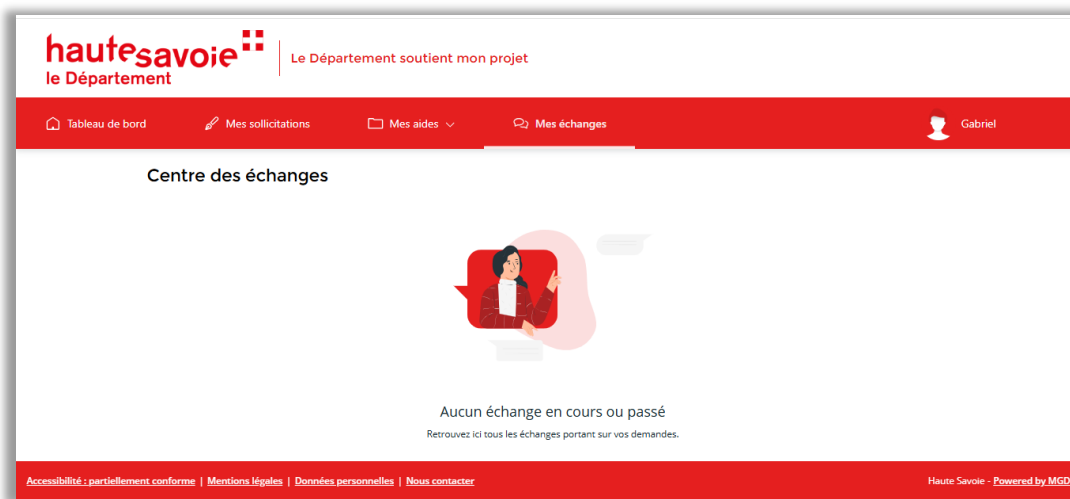
Vous serez notifié(e) si un complément d'information est nécessaire.

## 5.5 Communiquer avec le service instructeur

La plateforme met à disposition un espace dédié pour échanger avec le service instructeur : **«Mes échanges»**.

Cet espace vous permet :

- de poser des questions ;
- d'apporter une précision ;
- de consulter l'historique des messages échangés.



Espace «Mes échanges»

### **i** À SAVOIR

Le module d'échange n'est accessible que lorsque vous êtes sur une demande. Toutes les communications restent **enregistrées dans le dossier** et sont visibles par les utilisateurs autorisés de votre structure.

## 6. Gérer mes documents

### 6.1 Déposer des pièces complémentaires

Certaines demandes peuvent nécessiter le dépôt de pièces supplémentaires, soit parce que le dispositif l'exige, soit parce que le service instructeur vous les demande via une sollicitation.

#### POUR DÉPOSER UNE PIÈCE COMPLÉMENTAIRE

1. Ouvrez votre demande depuis «**Mes demandes**».
2. Cliquez sur «**Compléter**», puis accédez à l'étape «**Pièces**».
3. Sélectionnez le document attendu dans la liste proposée.
4. Cliquez sur «**Ajouter un document**».
5. Choisissez le fichier sur votre ordinateur puis validez.
6. Enregistrez avant de quitter la page.

#### **i** À SAVOIR

##### Formats acceptés

.pdf, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .png, .jpg, .jpeg, .odt, .ods

### Réutilisation de documents

Certains documents (statuts, RIB, rapports d'activité...) peuvent être enregistrés dans votre **porte-documents** et réutilisés pour plusieurs demandes, lorsque le dispositif le permet.

### 6.2 Consulter mes documents publiés

La plateforme met à votre disposition un **espace dédié aux documents**, qui regroupe l'ensemble des pièces déposées dans vos demandes ainsi que les documents publiés par le Département. Depuis cet espace, vous pouvez :

- **visualiser** tous les documents associés à vos dossiers en cours ou terminés ;
- **vérifier** qu'une pièce a bien été déposée ;
- **télécharger** les documents déjà transmis ;
- **consulter** les documents ajoutés par les services instructeurs (décisions, courriers, notifications...).

Cette centralisation vous permet de retrouver facilement les pièces utiles sans devoir parcourir chaque demande individuellement.

## 7. Paiements et justifications

### 7.1 Faire une demande de paiement

Une fois votre demande de subvention **acceptée par le Département**, vous pouvez être amené(e) à réaliser des démarches complémentaires, notamment :

- déposer une **demande de paiement** ;
- **suivre l'état des versements** ;
- **consulter** les informations liées au paiement de votre subvention.

Ces actions sont accessibles directement depuis votre **espace usagers** sur la plateforme.

Selon le dispositif, le versement de la subvention peut nécessiter le dépôt d'une **demande de paiement** (également appelée «**demande de versement**»).

#### POUR CRÉER UNE DEMANDE DE PAIEMENT

1. Rendez-vous dans le menu «**Mes aides**» > «**Mes demandes d'aides**».
2. Sélectionnez la demande concernée.
3. Cliquez sur «**Effectuer une demande de paiement**» (ou libellé équivalent selon le dispositif).
4. Renseignez les informations demandées :
  - montant sollicité ;
  - nature de la dépense ;
  - période concernée ;
  - justificatifs financiers.
5. Déposez les pièces exigées (factures, attestations, rapports, etc.).
6. Enregistrez, puis cliquez sur «**Transmettre**» pour soumettre votre demande au Département.

#### **I À SAVOIR**

La demande sera alors **instruite par les services départementaux**.

### Preuve de visibilité

Selon le dispositif, le Département peut demander une **preuve de visibilité**, c'est-à-dire un document attestant que le soutien financier du Département de la Haute-Savoie a bien été mentionné dans vos publications, supports ou actions (exemples : affiches, flyers, site internet, réseaux sociaux, supports de communication).

Cette preuve doit être déposée au format demandé (généralement PDF ou image) dans la section dédiée de votre demande de paiement.

★ **À NOTER**

**À savoir**

- La **mention du Département est obligatoire** pour certains dispositifs.
- Le **modèle de logo** et les **règles d'utilisation** sont généralement précisés dans la fiche dispositif ou transmis par le service instructeur.

## 7.2 Suivre mes paiements

L'état d'avancement de vos paiements est accessible depuis :

«**Mes demandes**» > sélectionnez la demande > «**Paiements**».

Pour chaque demande, vous pouvez consulter :

- le **statut** de la demande de paiement (en création, transmise, en vérification, validée, payée, rejetée) ;
- le **montant versé** et la **date de paiement** ;
- les éventuelles **remarques** ou demandes de compléments formulées par l'instructeur ;
- l'**historique des échanges** liés au paiement.

## 8. Glossaire

---

Ce glossaire regroupe les termes spécifiques à la plateforme des aides et subventions du Département de la Haute-Savoie. Il vous aidera à mieux comprendre le vocabulaire utilisé tout au long de vos démarches.

### A

---

#### **Aide**

Soutien financier accordé par le Conseil départemental dans le cadre d'un dispositif précis. Son attribution dépend de critères d'éligibilité, d'un budget et d'une instruction réalisée par les services.

#### **Administrateur de structure**

Premier utilisateur ayant créé ou rattaché une structure (association, collectivité, entreprise...). Il dispose de droits étendus : gestion des utilisateurs de la structure, validation des rattachements, visibilité automatique sur toutes les demandes.

### C

---

#### **Compte usager / Compte personnel**

Compte nominatif permettant d'accéder à la plateforme. Il est strictement individuel et contient l'identifiant, l'adresse e-mail et les informations personnelles nécessaires pour réaliser les démarches.

#### **Contribution**

Information, pièce ou action demandée à un usager ou à un autre utilisateur de la structure dans le cadre d'une demande.

#### **Critères d'éligibilité**

Conditions à remplir pour pouvoir déposer une demande dans un dispositif d'aide : nature du bénéficiaire, type de projet, zone géographique, calendrier, dépenses éligibles, etc.

### D

---

#### **Demandeur**

Personne qui crée et transmet une demande d'aide au nom d'une structure ou à titre individuel.

## Demande de paiement

Formulaire permettant de solliciter le versement de la subvention une fois l'aide accordée.

### Dépôt

Action définitive consistant à envoyer la demande ou la réponse à une sollicitation aux services du Département. Après transmission, la demande passe en instruction.

### Dispositif

Cadre juridique et administratif d'une aide proposée par le Département. Chaque dispositif possède ses propres conditions, son téléservice dédié, ses pièces spécifiques et son calendrier.

## E

---

### Espace usagers

Espace personnel accessible après connexion, depuis lequel l'utilisateur peut déposer une demande, suivre l'instruction, répondre aux sollicitations, gérer ses documents et ses structures.

## F

---

### FranceConnect

Service d'authentification sécurisé proposé par l'État, permettant d'accéder à la plateforme sans créer un identifiant ou un mot de passe supplémentaire.

## I

---

### Instruction

Statut indiquant que la demande a été transmise et qu'elle est en cours d'analyse par les services départementaux.

## J

---

### Justification d'utilisation

Bilan transmis après le versement de la subvention permettant de démontrer l'utilisation conforme des fonds : pièces comptables, rapports d'activité, résultats, documents de communication, etc.

# P

---

## **Porte-documents**

Espace personnel permettant de stocker des documents réutilisables (statuts, RIB, rapports...) afin d'éviter de les téléverser pour chaque nouvelle demande.

## **Pièce justificative**

Document requis pour instruire une demande : justificatif administratif, financier ou technique demandé selon le dispositif.

## **Profil / Compte rattaché**

Compte utilisateur associé à une structure. Selon son rôle, l'utilisateur peut consulter, modifier ou déposer des demandes.

# R

---

## **Représentant légal**

Personne habilitée à engager la structure. Ses coordonnées doivent être renseignées dans la demande et peuvent être requises pour certaines pièces.

## **Récapitulatif**

Dernière étape avant transmission. Permet de vérifier l'ensemble des informations et de visualiser les éléments manquants.

## **RNA**

Numéro d'identification des associations déclarées en préfecture. Les associations sans activité économique peuvent ne pas disposer de SIREN.

# S

---

## **SIREN**

Identifiant unique d'une entreprise ou association immatriculée à l'INSEE.

## **SIRET**

Identifiant d'un établissement (SIREN + code NIC).

## **Sollicitation**

Demande de complément envoyée par un instructeur : pièce manquante, correction, précision ou modification à effectuer dans le dossier.

## **Structure (tiers)**

Entité pour laquelle la demande est déposée : association, commune, entreprise, établissement public, particulier, etc.

## T

---

### **Téléservice**

Formulaire en ligne associé à un dispositif d'aide. Il définit les étapes du dossier, les informations à renseigner et les pièces justificatives à fournir.

### **Tiers**

Terme technique utilisé pour désigner une structure (association, collectivité, entreprise ou particulier) à laquelle un usager est rattaché.