

Effectuer une demande d'aide en ligne

Nous recommandons Mozilla Firefox pour utiliser le site des services en ligne de la Région

Pour effectuer vos demandes d'aide, il vous faut un **compte personnel** (*). Ce compte est valable pour l'ensemble de vos demandes. Il est donc **inutile de créer un compte à chaque nouvelle demande d'aide**.

Effectuer une demande d'aide passe par **4 étapes** :

ATTENTION : Si vous possédez déjà un compte, connectez-vous et passez directement à l'étape n°4.

Étape n°1 : Créez un compte utilisateur

- Sur la page d'accueil, dans l'encart « NOUVEL UTILISATEUR ? », Indiquez **votre nom, prénom, adresse mail et identifiant**. Nous vous conseillons d'utiliser votre adresse mail comme identifiant
- Choisissez et confirmez votre **mot de passe**
- Sélectionnez le **type de demandeur** (personne physique, association, entreprise, ...) puis saisissez **votre date de naissance** (cas d'une personne physique) **OU votre N° SIRET** (pour tous les autres types de demandeur)
- **VALIDEZ** la saisie en cliquant sur 

INFORMATION : En cas de changement d'adresse mail, vous pourrez vous connecter avec vos identifiants et réaliser les modifications souhaitées dans la partie « Mes infos personnelles ».

Étape n°2 : Créez une fiche d'informations personnelles (fiche d'identité)

- Sur l'écran suivant, renseignez la partie **Fiche d'informations personnelles**
- Sélectionnez **votre adresse postale** en cliquant sur l'icône représentant une loupe
- Saisissez votre **RIB** si l'aide demandée nécessite un virement bancaire
- **VALIDEZ** votre Fiche en cliquant sur 

Étape n°3 : Confirmez la création de votre compte

- **CONFIRMEZ** la création de votre compte en cliquant sur le lien du mail « [Région Nouvelle-Aquitaine] Activation de compte » reçu sur votre boîte mail
- Grâce à ce lien, vous accédez à nouveau au site des Services en Ligne

ATTENTION : le message peut arriver dans les **spams** ou les **courriers indésirables** de votre boîte mail

Étape n°4 : Déposez votre demande d'aide

- Cliquez sur « **Déposer un dossier** »
- Recherchez l'aide en tapant un mot clé et/ou en utilisant les critères proposés
- Choisissez **l'aide** en cliquant sur **son nom**
- Téléchargez et consultez le **règlement** puis cliquez sur « **Accéder au formulaire** »
- **Remplissez le formulaire** et joignez vos pièces justificatives via le site
- **VALIDEZ** définitivement votre demande en cliquant sur 

INFORMATION : A tout moment, vous pouvez **enregistrer** votre demande en l'état en cliquant sur  et y revenir ultérieurement via le bouton « **Suivre mes dossiers** »

* Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent (art. 34 de la loi « Informatique et Libertés »). Pour l'exercer, accédez à la partie « Mes infos personnelles », ou téléphonez au 05 49 38 49 38.