

Foire Aux Questions

Aide à l'aménagement des terrasses
pour la relance des cafés et restaurants

Sommaire

- Présentation générale du dispositif
- Critères d'éligibilité
- Critères de recevabilité
- Questions techniques

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU DISPOSITIF

N°	Questions	Réponses
Présentation générale du dispositif		
1	Quel est l'objectif de cette aide ?	Dans le prolongement de l'aide au loyer pour la relance des commerces, la Région a décidé de poursuivre son soutien aux cafetiers et restaurateurs franciliens qui ont subi de plein fouet les effets de la crise sanitaire. Dans la perspective d'un déconfinement progressif, le gouvernement a annoncé le 15/04/2021 la réouverture des terrasses au cours du mois de mai. Dans ce cadre, la Région souhaite accompagner dans leur reprise d'activité les restaurateurs et cafetiers franciliens qui sont des acteurs essentiels à la dynamisation économique du territoire, l'animation de la vie locale et à la préservation du lien social dont ont été privés les franciliens de manière durable. Ce soutien prend la forme d'une subvention d'un montant maximal de 1000 € visant à prendre en charge les dépenses d'investissement relatives à l'installation et l'aménagement de terrasses.
2	Qui finance cette subvention ?	La Région Ile-de-France finance cette subvention dans le cadre du régime SA 56985 (2020/N) Covid-19.
3	A qui s'adresse cette aide ?	<p>Cette aide s'adresse exclusivement aux restaurateurs traditionnels et cafetiers franciliens</p> <ul style="list-style-type: none"> • dont l'activité relève d'un code NAF/APE 5610A Restauration traditionnelle ou 5630Z Débits de boissons, • dont l'établissement est situé en Île-de-France, • créés avant le 15 novembre 2020, • inscrits au Registre du Commerces et des Services (RCS) et/ou au Répertoire des Métiers (RM) • avec un effectif inférieur à 10 salariés (ETP) et un chiffre d'affaires (CA) inférieur ou égal à 2 M€ à l'issue de leur dernier exercice, et qui n'appartiennent pas à un groupe dépassant ces seuils.
4	Quelles sont les dépenses éligibles à l'aide ?	<p>Sont éligibles exclusivement les dépenses d'investissement réalisées à compter du 15/04/2021 ayant pour objet l'installation ou l'aménagement d'espace(s) de terrasse, y compris les terrasses éphémères, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parasols, pieds de parasols, tonnelle, pergola, stores-bannes,... • Mobilier de restauration en terrasse (chaise extérieure, assis debout, table extérieure, plateau de table, pied de table, coussin, galettes de chaise, chariot dessert, vaisselier extérieur, ...) • Séparateurs de terrasses et accessoires (panneaux en plexiglas/bois/etc., jardinière, tapis d'extérieur, brumisateurs, fontaines, ...) • Eclairage (spots lumineux, ...) • Matériel nécessaire à de petits travaux (électricité, plancher surélevé, ...)
5	Quelles sont les dépenses qui ne sont pas éligibles à l'aide ?	Sont notamment exclues les dépenses de vaisselle (y compris les cendriers), de fluides et appareils de chauffage extérieur, tout équipement de type électronique (télé/hi-fi), de logiciels, de plantes et de fleurs, ou encore de main d'œuvre ou de conseil (designer, architecte, etc.).
6	Comment est calculé le montant de l'aide ?	Le montant de l'aide est égal au montant Hors Taxes des dépenses éligibles , calculé à l'euro près, dans la limite de 1000 €. Exemple : Montant des dépenses éligibles = 600,49 € ⇒ Montant de la subvention = 600 € Montant des dépenses éligibles = 600,50 € ou 600,51 € ⇒ Montant de la subvention = 601 €
7	Quel est le montant maximal de l'aide versée ?	L'aide régionale est une subvention d'un montant maximal de 1 000 € .
8	Le montant de mes dépenses éligibles est supérieur à 1000 €. Puis-je bénéficier de l'aide ?	Si les dépenses figurant sur la ou les facture(s) sont éligibles, alors le montant maximal de l'aide est fixé à 1000€.
9	Le montant de mes dépenses éligibles est inférieur à 1000 €. Puis-je bénéficier de l'aide ?	Si les dépenses figurant sur la ou les facture(s) sont éligibles, alors le montant de l'aide est égal au montant Hors Taxes des dépenses éligibles, calculé à l'euro près.

N°	Questions	Réponses
Présentation générale du dispositif		
10	J'ai effectué et réglé des achats/travaux pour l'aménagement de ma terrasse avant le 15 avril. Mes dépenses sont-elles éligibles à l'aide ?	Seules les dépenses pour équiper ou aménager des terrasses engagées à compter du 15 avril sont éligibles à l'aide.
11	Je ne récupère pas la TVA. Puis-je valoriser les montants TTC des dépenses engagées ?	Non, quelle que soit votre situation relative à la TVA, le montant de la subvention est calculé sur les montants HORS TAXES des dépenses éligibles.
12	Je suis une entreprise multi-établissements. Est-ce que chacun de mes établissements peut bénéficier de cette aide ?	Oui l'aide régionale prévoit bien la possibilité de verser l'aide à une même entreprise quand elle a plusieurs établissements en Ile-de-France et sous réserve que, au total, son chiffre d'affaire soit inférieur ou égal à 2M€ et qu'elle emploie moins de 10 salariés. Il convient en revanche de faire une demande pour chaque établissement, chacun d'entre eux ne pouvant toucher l'aide qu'une seule fois. (Il faut donc créer un compte distinct pour chaque établissement avec une adresse mail dédiée propre sur la plateforme en ligne)
13	Quelle est la différence entre une entreprise et un établissement ?	L'entreprise est la structure juridique qui comprend un ou plusieurs établissements. Une entreprise peut avoir plusieurs établissements dans différentes villes par exemple et bénéficier à ce titre plusieurs fois de l'aide. Le N° de SIREN (9 premiers chiffres) est identique pour tous les établissements d'une même entreprise, en revanche chaque établissement possède un n° de SIRET différent (SIREN +5 chiffres). C'est le SIRET de l'établissement concerné par l'aide que vous devez indiquer dans le formulaire.
14	Dans le formulaire de demande, est-ce que le tiers représente l'entreprise ou l'établissement ? A quel nom doit être le RIB ?	Le « tiers que je représente » désigne l'entreprise et non l'établissement. Il correspond à la « dénomination sociale » indiquée sur le Kbis. En ce qui concerne le RIB, il doit être au nom de l'entreprise, et non de la personne physique. Si c'est l'entrepreneur qui possède la personnalité juridique de l'entreprise et non l'entreprise elle-même (EI, EIRL), le RIB peut être au nom de la personne physique indiquée sur le Kbis.
15	Sous combien de temps vais-je toucher l'aide ?	La Région Ile-de-France a pour objectif de verser l'aide à la relance des cafés et restaurants dans un délai d'un mois à partir du moment où le dossier est déclaré complet.
16	Faudra-t-il rembourser l'aide à un moment ou un autre ?	Non. En revanche, des contrôles pourront avoir lieu et conduire l'administration à réclamer la restitution de tout ou partie de l'aide s'il s'avère que le demandeur n'y avait pas droit.
17	Est-ce que l'aide versée est une aide à l'entreprise qualifiée de subvention en comptabilité ?	Il est prévu que l'aide financière prenne la forme d'une subvention. Il conviendra de l'enregistrer en subvention d'exploitation.
18	Comment dois-je enregistrer les dépenses d'investissement éligibles à l'aide ?	Le bénéficiaire s'engage à ce que toutes les dépenses d'investissement éligibles soient comptabilisées en immobilisations et inscrites à l'actif de l'entreprise.
19	Sur le plan fiscal, le rattachement de l'aide perçue doit-il se faire sur le dirigeant personne physique ou sur la personne morale ?	Le rattachement se fait au niveau de la personne morale car la subvention est attribuée à un établissement.
20	Cette aide peut-elle se cumuler avec le fonds de solidarité ?	Oui. Le site des impôts ne mentionne aucune incompatibilité entre le fonds de solidarité et les aides des collectivités territoriales. Le règlement d'intervention régional n'en prévoit pas non plus. En revanche, le montant total des aides publiques reçues (subvention, prêt, avance remboursable, soutien aux fonds propres) par l'entreprise depuis le 20/03/2020 jusqu'à la date de la présente demande, en application de l'encadrement temporaire des mesures d'aide d'État visant à soutenir l'économie dans le contexte actuel de la flambée de COVID-19, doit être inférieur à 1.800.000€ (Régime cadre temporaire SA.56985 pour le soutien aux entreprises, Régimes cadre temporaire SA.56823 / SA.56887 relatifs au Fonds de solidarité)

CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ DE L'ENTREPRISE

N°	Questions	Réponses
Critères d'éligibilité		
1	Quels sont les critères d'éligibilité pour bénéficier de cette aide ?	<p>Cette aide s'adresse aux restaurants et bars-cafés remplissant les critères d'éligibilité suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Restaurants et bars-cafés avec terrasses dont l'activité relève d'un des codes NAF/APE suivants : 5610A Restauration traditionnelle et 5630Z Débits de boissons, • dont l'établissement est situé en Île-de-France, • créés avant le 15 novembre 2020, • Inscrits au Registre du Commerces et des Services (RCS) et/ou au Répertoire des Métiers (RM) • avec un effectif inférieur à 10 salariés (ETP) et un chiffre d'affaires (CA) inférieur ou égal à 2 M€ à l'issue de leur dernier exercice et qui n'appartiennent pas à un groupe dépassant ces seuils. (Pour les entreprises n'ayant pas un premier exercice, le CA mensuel moyen sur la période comprise entre la date de création de l'entreprise et le 31 mars 2021 doit être inférieur à 166 666 euros). <p>Et ayant transmis les documents ci-après :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un extrait Kbis ou D1, • un RIB, • une attestation d'un professionnel de l'expertise comptable relative à l'effectif et au chiffre d'affaires (modèle-type) ou autres pièces alternatives pouvant le justifier, • les factures acquittées des dépenses d'investissement réalisées à compter du 15 avril 2021 ayant pour objet l'aménagement et l'installation de terrasses telles que définies comme dépenses éligibles. • une déclaration sur l'honneur en ligne relative aux aides reçues par l'entreprise dans le cadre du régime temporaire des mesures d'aides d'État et au respect des engagements la charte régionale des valeurs de la République et de la laïcité ;
2	Mon entreprise n'est pas située en Ile-de-France, puis-je bénéficier de l'aide ?	Oui, vous pouvez bénéficier de l'aide si les établissements de votre entreprise sont situés dans les départements suivants : 75, 77, 78, 91, 92, 93, 94 et 95.
3	Quels sont les statuts juridiques des entreprises éligibles à l'aide à la relance ?	Seuls les statuts présents dans la liste suivante sont éligibles à l'aide à la relance : entreprise individuelle, EURL, G.I.E, SA, SARL, SAS, SASU, SCOP, Société en Commandite par Action, Société en Commandite Simple, Société en Nom Collectif.
4	Les entreprises détenues par des particuliers non-résidents sont-elles éligibles à l'aide à la relance des cafés et restaurants ?	Si l'entreprise est résidente fiscale française, qu'elle a un compte bancaire domicilié en France et un établissement francilien et sous réserve du respect des autres conditions fixées par la délibération du conseil régional, elle est éligible à l'aide à la relance des cafés et restaurants.
5	Une entreprise en procédure collective est-elle éligible à l'aide ?	Tout dépend de l'étape dans laquelle se trouve votre entreprise. Si elle est en liquidation judiciaire, l'entreprise ne recevra pas l'aide. Elle ne doit pas faire l'objet d'une procédure collective d'insolvabilité, ni avoir bénéficié d'une aide au sauvetage qui n'a pas été remboursée ni d'une aide à la restructuration en étant toujours soumise à un plan de restructuration.
6	Puis-je percevoir l'aide si j'ai cessé mon activité en décembre 2020 ou en début d'année 2021 ?	Tout dépend de l'étape dans laquelle se trouve votre entreprise. Si elle est en liquidation judiciaire, l'entreprise ne recevra pas l'aide. Elle ne doit pas faire l'objet d'une procédure collective d'insolvabilité, ni avoir bénéficié d'une aide au sauvetage qui n'a pas été remboursée ni d'une aide à la restructuration en étant toujours soumise à un plan de restructuration.
7	Quelle date doit-on retenir pour déterminer le début d'activité de l'entreprise ?	La date de création de l'entreprise à prendre en compte est la date de début d'activité mentionnée sur le formulaire de déclaration d'une entreprise déposé au centre de formalité des entreprises. Par exception, si l'activité a débuté son activité postérieurement à la date indiquée, l'entreprise peut prendre en compte la date à laquelle elle a pour la première fois rempli la double condition d'avoir disposé d'immobilisations et d'avoir versé des salaires ou réalisé des recettes. Lorsque l'entreprise ne dispose d'aucun local ou terrain, seule la réalisation d'un chiffre d'affaires ou de recettes caractérise le début d'activité.

N°	Questions	Réponses
Critères d'éligibilité		
8	Quelle est la différence entre un code NAF et un code APE ?	Le code APE (code d'activité principale) ou code NAF (nomenclature d'activité française) représentent la même chose. Chaque activité professionnelle est régie par un code délivré par l'Insee nommé code APE. Ce code est issu de la nomenclature d'activité française.
9	Mon code NAF ne correspond pas à la liste éligible mais ne correspond pas à mon activité. Que faire ?	Il vous revient de faire les démarches pour faire modifier votre code NAF. Vous pouvez effectuer gratuitement une demande de modification de votre code auprès de l'INSEE. Vous trouverez toutes les informations directement sur le site de l'INSEE : https://www.insee.fr/fr/information/2015441 N'hésitez pas à prendre connaissance des autres aides en faveur des entreprises auxquelles vous pourriez être éligible sur le site de la Région Ile-de-France .
10	Quelle est la période visée pour les ETP ?	La période visée pour les ETP est celle du mois de mars 2021.
11	Existe-t-il un seuil minimum de salariés pour bénéficier de l'aide à la relance des cafés et restaurants ?	Il n'y a pas de minimum de salariés nécessaires pour bénéficier de l'aide.
12	Comment connaître l'effectif annuel de mon entreprise ?	Pour connaître l'effectif de l'entreprise, il faut se référer à la déclaration sociale nominative- DSN (articles L. 130-1 et R. 130-1 du code de la sécurité sociale article 1er du décret du 30 avril). Ainsi que le précise l'article L. 130-1 du code de la sécurité sociale auquel le décret renvoie explicitement, l'effectif salarié annuel de l'employeur correspond à la moyenne du nombre de personnes employées au cours de chacun des mois de l'année civile précédente, tel que déclaré dans la déclaration sociale nominative. Une entreprise peut donc employer plus de 10 salariés et avoir un effectif salarié annuel moyen inférieur à 10 salariés.
13	Que doit-on entendre par chiffre d'affaires ?	Pour la mise en œuvre de l'aide à la relance des cafés et restaurants, la notion de chiffre d'affaires s'entend comme le chiffre d'affaires hors taxes ou, lorsque l'entreprise relève de la catégorie des bénéficiaires non commerciaux, comme les recettes nettes hors taxes.
14	Mon activité est récente, je n'ai donc pas de CA sur un exercice complet, suis-je éligible à l'aide ?	Pour les entreprises n'ayant pas un premier exercice, le CA mensuel moyen sur la période comprise entre la date de création de l'entreprise et le 31 mars 2021 doit être inférieur ou égal à 166 666 euros.
15	Je gère un bar-tabac. Puis-je bénéficier de l'aide ?	Vous pouvez bénéficier de l'aide si votre activité relève du code NAF-APE 5630Z Débits de boissons et que vous avez engagé des dépenses pour l'aménagement d'une terrasse.
16	Je gère un hôtel-restaurant. Puis-je bénéficier d'une aide ?	Les hôtels ne sont pas éligibles à l'aide. Vous pouvez bénéficier de l'aide uniquement si votre activité relève des codes NAF/APE 5610A Restauration traditionnelle ou Débits de boissons et que vous avez engagé des dépenses pour l'aménagement d'une terrasse.
17	J'ai un permis de stationnement qui m'autorise à occuper le domaine public sans emprise au sol pour installer ma terrasse. Suis-je éligible à l'aide ?	Oui, sous réserve du respect des critères d'éligibilité de l'aide.

CRITÈRES DE RECEVABILITÉ DES PIÈCES

N°	Questions	Réponses
Critères de recevabilité – Kbis ou D1		
1	Quelles sont les pièces à fournir à ma demande en ligne ?	<p>Les pièces à fournir à votre demande en ligne sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un extrait Kbis ou D1, • un RIB, • une attestation d'un professionnel de l'expertise comptable relative à l'effectif et au chiffre d'affaires (modèle-type) ou autres pièces alternatives pouvant le justifier, • les factures acquittées des dépenses d'investissement réalisées à compter du 15 avril 2021 ayant pour objet l'aménagement et l'installation de terrasses telles que définies comme dépenses éligibles. • une déclaration sur l'honneur en ligne relative aux aides reçues par l'entreprise dans le cadre du régime temporaire des mesures d'aides d'État et au respect des engagements la charte régionale des valeurs de la République et de la laïcité.
2	Comment obtenir le Kbis ?	<p>Pour obtenir votre extrait Kbis, vous devez vous rendre sur le site www.infogreffe.fr</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Utiliser le formulaire de recherche pour vous rendre sur la fiche Infogreffe de l'entreprise qui vous intéresse. 2. Accéder, sur la fiche Infogreffe de cette entreprise, partie « Documents officiels », et cliquer sur l'onglet « Extrait Kbis ». 3. Sélectionner le ou les modes de transmissions (courrier/électronique) du document que vous souhaitez acquérir. Il est automatiquement ajouté au panier. 4. Cliquer sur « Terminer ma commande » ou sur le panier en haut de page et suivre les étapes du tunnel de commande afin de récupérer votre document officiel et votre justificatif. <p>Seul le document officiel commandé auprès du greffe, délivré et signé par le greffier du Tribunal de commerce fait foi pour toutes les démarches administratives.</p> <p>Vous pouvez vous procurer gratuitement un KBIS en vous enregistrant sur MonIdenum, un service d'authentification gratuit et sécurisé proposé par le Conseil National des Greffiers des Tribunaux de Commerce et Infogreffe.</p>
3	Comment obtenir le D1 ?	<p>Le D1 est destiné aux artisans inscrits au Répertoire des Métiers. Selon votre activité, vous pouvez être doublement affilié, au Registre du Commerce et au Répertoire des Métiers. Il est désormais possible d'obtenir un extrait D1 en ligne en seulement quelques clics. Pour cela, il faut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se munir du numéro Siren de l'entreprise recherchée : il est possible de trouver le numéro Siren sur tous les documents commerciaux de l'entreprise (devis, factures, grille tarifaire, etc.). À défaut de disposer du numéro Siren, il est possible d'effectuer la recherche via la dénomination de l'entreprise ou le nom de son dirigeant. 2. Se rendre sur le site de la CMA: il faut entrer le numéro Siren de l'entreprise, ou à défaut son nom ou celui de son dirigeant, puis lancer la recherche. Il suffit alors de sélectionner l'entreprise recherchée dans la liste de résultats qui apparaît. 3. Entrer les coordonnées du demandeur: il est obligatoire de préciser un nom, un prénom ainsi qu'une adresse e-mail afin de pouvoir recevoir une copie dématérialisée de l'extrait D1. 4. Procéder au paiement: obtenir l'extrait D1 d'un tiers n'est pas gratuit. Il faut compter 6€ par extrait au registre des métiers demandé.
4	De quand doit dater l'extrait Kbis ou D1 ?	Pour être recevable, l'extrait Kbis ou D1 doit dater de moins d'1 an.
5	Je suis « auto-entrepreneur ». Suis-je éligible ?	Le statut d'auto-entrepreneur est un régime social et fiscal, et non pas une catégorie juridique. Un auto-entrepreneur qui a une activité commerciale (inscrit au RCS) ou artisanale (inscrit au RM) est éligible.

N°	Questions	Réponses
Critères de recevabilité – Attestation comptable sur les effectifs et le CA		
1	Je n'ai pas d'expert-comptable, comment puis-je avoir l'attestation demandée ?	L'ordre des experts comptables tient à disposition une liste d'experts comptables volontaires pour effectuer cette démarche.
2	Je ne veux pas faire appel à un expert-comptable pour une telle attestation, comment faire ?	Vous pouvez joindre l'ensemble de votre liasse fiscale, au format DGFIP de votre dernier exercice (de l'année 2019 ou 2020).
3	La liasse fiscale de mon dernier exercice n'est pas au format DGFIP, la pièce est-elle tout de même conforme ?	Si votre liasse fiscale n'est pas au format DGFIP, elle doit faire apparaître l'identité de l'expert comptable qui l'a réalisée afin d'être considérée comme conforme.
4	Puis-je joindre une attestation URSSAF portant sur le chiffre d'affaire à la place de l'attestation demandée ?	Oui si vous êtes micro-entrepreneur (« auto-entrepreneur »), cette attestation porte sur le chiffre d'affaires de l'année 2019 et/ou 2020. De plus le numéro SIREN mentionnée dans cette attestation URSSAF devra concorder avec le numéro SIREN présent dans le Kbis transmis.
Critères de recevabilité – Factures acquittées ayant pour objet l'aménagement de terrasses (cf. liste de dépenses éligibles)		
1	Que veut dire précisément « facture acquittée » ? Quelles informations les factures doivent-elles contenir ?	<p>Les factures doivent être au nom de l'entreprise ou de l'établissement et doivent faire apparaître qu'elles ont bien été réglées.</p> <p>Doivent donc figurer sur les factures transmises :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le nom de l'entreprise ou de l'établissement concerné, - la nature des dépenses, - les montants Hors taxes, - la preuve qu'elle a bien été réglée : n° de chèque, règlement CB, prélèvement, mention « payé », etc. - la date. <p>Si votre facture ne présente pas ces informations, vous pouvez joindre la facture accompagnée d'un relevé de compte ou autre preuve de paiement (Merci de masquer les lignes ne correspondant pas à la dépense à justifier.)</p>
2	Dois-je faire une demande pour chacune de mes factures acquittées ?	La demande se fait au niveau de l'établissement sur la plateforme. Il conviendra de joindre les factures acquittées concernant les dépenses engagées pour le dit établissement.
3	J'ai une ou plusieurs factures acquittées qui comportent à la fois des dépenses éligibles et d'autres qui ne sont pas éligibles. Comment dois-je procéder ?	Lors du dépôt de votre demande, il conviendra de renseigner uniquement les dépenses éligibles dans le formulaire. Il faudra joindre la facture correspondante;
4	Comment calculer le montant de l'aide auquel j'ai droit en fonction de mes dépenses ?	<p>Le montant de l'aide est égal au montant Hors Taxes des dépenses éligibles, calculé à l'euro près, dans la limite de 1000 €. Il s'agit donc d'arrondir le montant global des dépenses éligibles Hors Taxes</p> <p>Exemple : Montant H.T des dépenses éligibles = 600,49 € ⇒ Montant de la subvention = 600 € Montant H.T des dépenses éligibles = 600,50 € ou 600,51 € ⇒ Montant de la subvention = 601 €</p>
5	J'ai déjà une ou deux factures. Puis-je déposer ma demande maintenant et compléter dans un second temps avec de nouvelles factures ?	Non, vous devez faire votre demande en une seule fois. Le montant de la subvention sera calculé en fonction des factures transmises lors d'un seul et même dépôt. Le montant octroyé ne sera pas revu quelles que soient les factures dont vous pourriez disposer dans un second temps.
Critères de recevabilité – RIB		
1	Peut-on remplir le formulaire en indiquant un RIB étranger ?	Seuls les comptes domiciliés dans un établissement bancaire en France (zone SEPA) sont acceptés. L' <u>I</u> BAN et le code BIC doivent être renseignés. Le RIB doit être au nom de l'entreprise ou de l'établissement.

QUESTIONS TECHNIQUES

N°	Questions	Réponses
Questions techniques - Autres		
1	J'ai des difficultés à déposer ma demande (ex. charges des pièces, etc.)	Aller sur le site et cliquer sur le bouton en bas à droite (assistance).
2	Comment créer un compte sur le portail d'aides de la Région Ile-de-France ?	Pour accéder au portail d'aides de la Région Ile-de-France vous devez créer un compte ; Une fois les informations renseignées (identifiant, mot de passe, civilité, nom, prénom, adresse électronique) vous recevrez un courriel d'activation du compte vous permettant de vous connecter au portail avec les identifiants déclarés.
3	Je n'arrive pas à me connecter sur le portail d'aides de la Région Ile-de-France.	Vous devez vérifier votre connexion internet.
4	J'ai des difficultés pour compléter chaque écran du formulaire.	Vous pouvez vous appuyer sur le Pas-à-Pas mis en ligne sur le site de la Région qui décrit les étapes du dépôt de l'aide.
5	Je n'arrive pas à valider le formulaire.	Il se peut que certains champs obligatoires ou pièces justificatives ne soient pas renseignés.
6	Lors de la saisie du formulaire, mon SIRET n'est pas reconnu, je ne peux pas finir ma saisie.	Revérifier la saisie de votre SIRET en le comparant avec votre KBIS ou le formulaire D1.
7	J'ai validé ma demande d'aide, mais je n'ai pas reçu de mail de confirmation sur la boîte mail de mon entreprise.	L'accusé de réception a été envoyé à l'adresse mail que vous avez saisie après validation du formulaire. Si vous ne l'avez pas reçu après la validation du formulaire, l'adresse saisie est peut-être erronée, mais il n'est pas possible de la modifier (voir la question "Je souhaite modifier, rectifier, annuler le formulaire que j'ai validé et envoyé."). Pensez aussi à vérifier dans le répertoire « spam » de votre messagerie si l'accusé réception ne s'y trouve pas. Votre demande sera traitée et vous pouvez la suivre dans la messagerie sécurisée de votre espace particulier.
8	J'ai déposé ma demande, mais je souhaiterais prendre contact avec l'instructeur.	Si vous avez déposé une demande sur la plateforme en ligne, vous devez attendre un retour de l'instructeur. Tous les échanges doivent avoir lieu par le biais de la plateforme ou dans le cas d'un contact pris par l'instructeur. Aucun message ne sera traité en dehors de la plateforme.
9	Au moment de la création de la demande, je n'ai pas les pièces justificatives demandées.	Vous avez la possibilité de sauvegarder votre demande et de déposer les pièces manquantes plus tard. Ne cliquez pas sur le bouton « Transmettre » car vous ne pourrez plus effectuer de modifications sur votre demande.
10	Comment connaître l'état d'avancement de ma demande d'aide ?	Pour connaître le suivi de ma demande, il suffit de vous connecter à votre espace et de cliquer sur « Suivre mes demandes d'aides ». Vous pouvez parcourir la liste des demandes : <ul style="list-style-type: none"> • En cours de création : vous pouvez reprendre la saisie de sa demande ou la supprimer. • Déposées : vous avez accès au récapitulatif de votre demande et êtes informé du statut de celle-ci qui évoluera en « Votée » (ou « Rejetée ») et « En cours de paiement » si la demande a été votée. • Prise en charge et en cours d'instruction par la Région • Votée ou rejetée • En cours de paiement si la subvention a été votée. Pour accéder à une demande, cliquez sur « Accéder ». Pour supprimer une demande, cliquez sur « Supprimer ».

N°	Questions	Réponses
Questions techniques - Autres		
11	<p>J'ai déjà créé un compte pour mon établissement afin de bénéficier de l'aide au loyer pour le mois de novembre 2020 et le mois de mars 2021. Dois-je en créer un nouveau pour bénéficier de l'aide à la relance des cafés et restaurants ?</p>	<p>Si vous avez déjà créé un compte pour votre établissement pour bénéficier de l'aide au loyer pour le mois de novembre 2020 et le mois de mars 2021, vous n'avez pas besoin d'en créer un nouveau. Si vous avez plusieurs établissements et que vous avez effectué une demande pour chacun, veuillez à bien utiliser le bon compte pour effectuer la nouvelle demande d'aide au loyer pour le mois de mars. La règle valable pour le dispositif d'aide au loyer du mois de novembre reste la même pour le dispositif d'aide au loyer du mois de mars c'est-à-dire : un compte = un SIRET = une adresse mail</p>