FONDS DE SOLIDARITÉ LOGEMENT (FSL)
MÉTROPOLE EUROPÉENNE DE LILLE

FOIRE AUX QUESTIONS Dématérialisation des demandes d'aides

Question	Réponse
AVANT DE REMPLIR UNE DEMANDE	
Qui peut effectuer une demande d'aide ?	3 possibilités : Le professionnel de la structure d'accueil qui accompagne le ménage dans sa démarche Le ménage lui-même Le bailleur (en particulier pour les demande de mises en jeu de garantie loyer ou les demandes d'aide à l'accès suite à certificat de recevabilité)
Comment déposer une aide et créer un compte ?	Je me rends sur la plateforme de services en ligne proposée par la Métropole Européenne de Lille à l'adresse suivante : mesdemarches.lillemetropole.fr. Pour effectuer une demande FSL, je clique sur " Demande d'Aide Fonds de Solidarité Logement " ou "Demande de mise en jeu de garantie loyer FSL". Une connexion est requise : il faut alors se créer un compte (avec votre adresse mail professionnelle) et se connecter ensuite avec l'identifiant et le mot de passe que vous avez renseigné. N'utilisez pas le bouton France Connect qui n'est pas adapté pour une démarche comme le FSL.

DURANT LE REMPLISSAGE DE LA DEMANDE	
Je saisis un brouillon pour le ménage A puis souhaite constituer une nouvelle demande avec le ménage B : que dois-je faire ?	Je retourne sur le lien Demande de Fonds de Solidarité Logement - 1/5 - Aide sollicitée | Portail des services et des démarches en ligne (lillemetropole.fr) J'actualise la page et je peux saisir une nouvelle demande. Pour retrouver mes brouillions je vais sur MES DEMANDES.
Je me suis trompé de demande d'aide : j'ai entamé une demande d'aide à l'accès mais dois faire une demande de maintien que dois-je faire ?	Abandonner le formulaire et recommencer la saisie car les données pré saisies sur le 1er formulaire risquent de ne pas être cohérentes avec la 2nde demande
Comment le ménage signe t-il sa demande d'aide ?	Un système de co-signature est mis en place via la dernière page du formulaire au travers de cases à cocher
Qui est informé de l'évolution de l'instruction de la demande d'aide ?	Le formulaire en ligne impose l'identification de 2 ou 3 adresses mail (selon le type d'aide) pour permettre la bonne information des protagonistes concernés par la demande : - le mail professionnel du professionnel de la structure d'accueil qui accompagne le ménage dans sa démarche, - le mail du ménage - et le mail du bailleur le cas échéant
Je ne connais pas le mail du bailleur : comment faire ?	J'indique le mail générique de l'institution ou à défaut j'indique mon mail (professionnel de la structure d'accueil)
Je ne parviens pas à naviguer de page en page	Certains champs du formulaire sont bloquants, ils se matérialisent au travers de ce symbole « * ». Vous ne pouvez pas avancer plus loin dans le formulaire

	si vous ne remplissez pas ces champs. La liste des pièces justificatives à fournir est proposée en première page de la demande
Je ne parviens pas à récupérer le volet bailleur et risque d'être hors délai dans le dépôt de la demande (aide à l'accès) que dois-je faire ?	J'attends la réception du volet bailleur puis effectue une demande de dérogation en indiquant les dates auxquelles j'ai sollicité le bailleur. En cas de difficultés chroniques je sollicite l'Unité FSL
J'ai commencé à instruire un dossier avec un ménage éligible au regard du plafond de ressources. Le temps de réceptionner toutes les pièces pour déposer le dossier, les ressources ont évolué et le ménage n'est plus éligible : que dois-je faire ?	J'effectue une demande de dérogation en précisant la date de démarrage du dossier (inscrite en page 1 du formulaire de dépôt de la demande) et en expliquant les raisons du délai de dépôt
J'ai plusieurs pièces justificatives au sein du même fichier : que dois-je faire ?	Je joins plusieurs fois le même fichier
Un ménage ne dispose pas d'adresse mail	L'adresse mail générique de la structure d'accueil peut être utilisée
UNE FOIS LA DEMANDE TRANSMISE POUR INSTRUCTION	
Je suis l'état d'avancement du dossier	Pour cela deux possibilités : - Je consulte régulièrement mes mails : plusieurs messages automatiques ont été programmés et vous seront envoyés lors des différentes étapes de traitement du dossier. - Je me connecte à mon espace personnel : il s'agit de vous identifier avec l'identifiant et le mot de passe que vous vous êtes créé afin d'effectuer la demande et de vous rendre dans l'onglet « Mes demandes ». Vous aurez

	ainsi accès à l'ensemble des demandes que vous aurez effectuées pour les ménages accompagnés
Un ménage souhaite effectuer une demande de recours : que dois-je faire ?	Il convient de l'adresser par voie postale uniquement. Le recours doit être signé par le ménage