



FAQ

Ce document a pour objectif de répondre à vos questions les plus fréquentes sur STARS-FIR.

Sommaire

1. Création et connexion à STARS-FIR	2
1.1. Je n'arrive pas à me connecter à STARS-FIR : que faire ?	2
1.2. Quelle est la différence entre un compte maître et un compte secondaire ?	3
1.3. Peut-il y avoir plusieurs organismes rattachés à un unique compte porteur ?	3
2. Questions relatives au SIRET	3
2.1. Je reçois une erreur relative à mon SIRET et je ne peux pas créer mon compte. Que faire ? ..	3
2.2. Je dispose d'un nouveau SIRET. Dois-je créer un nouveau compte dans l'application ?	3
2.3. Je n'ai pas de numéro SIRET ni de FINESS. Comment faire ?	3
2.4. J'ai changé de numéro de SIRET à la suite d'un déménagement alors que nous avons des projets en cours sur STARS-FIR. Quelle est la démarche à suivre pour régulariser la situation ?	4
2.5. Est-ce que je peux suivre les paiements réalisés dans STARS-FIR ?	4
3. Les étapes de saisie des projets	4
3.1. Je reçois le message d'erreur suivant quand je veux déposer mon projet : « Une erreur est survenue pendant le traitement de votre action. Seul un agent en ARS peut déposer le projet car il n'est pas relié à un cadre de financement (appels à projet, candidature spontanée, ...) ». Que faire ? 4	
3.2. Quels sont les contacts à renseigner ?	4
3.3. Dans le cas d'une action reconduite ou quasi-semblable en n+1 dois-je ressaisir toutes les informations pour un nouveau projet ?	4
3.4. Est-il possible d'ajouter plusieurs actions à un projet ?	5
3.5. A qui se réfère le budget prévisionnel ?	5
3.6. Deux options sont proposées pour remplir le budget prévisionnel dans l'outil. Faut-il privilégier l'une d'elles ?	5

3.7.	Lors de la saisie du budget prévisionnel, le message d'erreur suivant apparaît : « Onglet « Plan de financement » - Sous onglet « Budgets prévisionnels » : les périodes des budgets prévisionnels doivent couvrir correctement la période de réalisation du dossier ». Que faire ?	5
3.8.	Y'a-t-il une notification lorsque je dépose mon projet pour qu'il puisse être instruit ?	6
3.9.	Je ne parviens pas à joindre mes bilans d'exécution dans la fiche projet. Que faire ?	6
4.	Les pièces jointes	6
4.1.	L'attestation de dépôt est-elle une pièce obligatoire pour les structures autres qu'associatives ?	6

1. Création et connexion à STARS-FIR

1.1. Je n'arrive pas à me connecter à STARS-FIR : que faire ?

Pensez à vérifier les différentes étapes mentionnées dans le document disponible sur la page STARS-FIR de l'ARS Île-de-France : « Porteurs – Aide à la connexion » avant d'escalader votre demande auprès de l'ARS.

Malgré cela, si votre cas n'est pas prévu dans ce fichier, voici quelques autres situations possibles :

- Si vous ne savez plus avec quelle adresse courriel vous connecter, vous pouvez demander à votre interlocuteur en ARS qui sera en mesure de vous indiquer les comptes existants au sein de votre structure et les courriels y étant rattachés.
- Si votre compte utilisateur est indiqué « Inactif » :

Il se peut que votre compte utilisateur soit inactif car vous êtes un compte secondaire qui est en attente de validation d'un compte maître *cf. le message suivant* :

« Cet organisme existe déjà. Les porteurs de projet maître peuvent maintenant activer votre compte. Vous serez averti par mail lors de l'activation. »

C'est le cas si vous souhaitez vous connecter à STARS-FIR alors qu'il existe déjà un compte maître pour cet organisme. Dans ce cas, c'est le compte maître qui doit activer les comptes secondaires de son organisme en suivant le chemin :

- Administration / Gestion des comptes /
- Cocher « Inclure les utilisateurs inactifs » puis Rechercher ;
- Cliquer sur le bouton en haut à droite « Activer ».

Si besoin, l'ARS peut prendre la main pour valider le compte secondaire.

Vous recevrez alors un mail de la plateforme vous indiquant que votre compte a été activé. Vous pourrez désormais vous connecter avec votre identifiant et mot de passe renseignés lors de la création de votre compte.

- Si vous avez oublié votre mot de passe, il faut cliquer sur « Mot de passe oublié » sur la page de connexion. L'ARS n'a pas accès à son mot de passe qui sera directement envoyé sur le mail renseigné.

1.2. Quelle est la différence entre un compte maître et un compte secondaire ?

Par défaut, le premier compte créé sur une organisme est un compte maître. Le compte maître peut agir comme « administrateur » à l'échelle de l'organisme :

- Il a la responsabilité de valider au préalable tout autre compte voulant s'y connecter qui sera désigné « compte secondaire ». Il peut également créer – activer – désactiver des comptes utilisateurs ;
- Il peut modifier les informations de l'organisme et charger des pièces jointes dans le « coffre-fort » qui seront rapatriées dans tous les projets de cet organisme.
- Il peut créer un projet, le déposer, transmettre les documents nécessaires à sa recevabilité et suivre son avancée.

Un compte secondaire peut quant à lui seulement modifier ses propres données utilisateurs et intervenir sur les dossiers comme le porteur maître. Il ne peut néanmoins ni modifier les données de l'organisme, ni charger des pièces et gérer les autres utilisateurs.

1.3. Peut-il y avoir plusieurs organismes rattachés à un unique compte porteur ?

Oui, un compte porteur peut être rattaché à plusieurs organismes. Ce rattachement peut être réalisé par un agent de l'ARS. A la connexion, les différents organismes seront proposés et vous pourrez choisir sur lequel vous connecter.

2. Questions relatives au SIRET

2.1. Je reçois une erreur relative à mon SIRET et je ne peux pas créer mon compte. Que faire ?

Trois erreurs peuvent survenir liées au SIRET :

- Le SIRET est fermé : on ne peut donc pas créer l'organisme ;
- La base API SIRENE est en maintenance et ne permet pas de valider les informations du SIRET. L'ARS ne peut pas intervenir, il faut attendre la réouverture de l'API SIRENE ;
- Vous êtes un entrepreneur individuel, les informations ne peuvent pas être récupérées et « l'organisme » doit être créé par l'ARS.

2.2. Je dispose d'un nouveau SIRET. Dois-je créer un nouveau compte dans l'application ?

Oui, vous devrez créer un compte sur votre nouvel organisme correspondant au nouveau SIRET pour des nouveaux projets avec l'ARS.

2.3. Je n'ai pas de numéro SIRET ni de FINESS. Comment faire ?

Vous ne pourrez pas vous-même créer un compte. Il doit être créé au préalable par l'ARS. Vous pouvez contacter votre interlocuteur en ARS pour le traitement de cette situation.

- 2.4. J'ai changé de numéro de SIRET à la suite d'un déménagement alors que nous avons des projets en cours sur STARS-FIR. Quelle est la démarche à suivre pour régulariser la situation ?

Vous devez prendre contact dès que possible avec votre interlocuteur en ARS afin que le projet soit mis à jour selon son statut.

- 2.5. Est-ce que je peux suivre les paiements réalisés dans STARS-FIR ?

La visibilité sur les paiements est disponible sur STARS-FIR dans l'onglet « Suivi financier » de chaque projet. A noter que les paiements peuvent être renseignés partiellement du fait du décalage dans le temps entre le versement effectif des crédits et la mise à jour des montants dans STARS-FIR.

3. Les étapes de saisie des projets

- 3.1. Je reçois le message d'erreur suivant quand je veux déposer mon projet : « Une erreur est survenue pendant le traitement de votre action. Seul un agent en ARS peut déposer le projet car il n'est pas relié à un cadre de financement (appels à projet, candidature spontanée, ...) ». Que faire ?

Vous ne pouvez en effet pas déposer votre projet s'il a été dupliqué ou créé par l'ARS. Dans ce cas, le projet doit être déposé par un agent de l'ARS, ou c'est à vous d'effectuer la duplication / de créer votre projet pour avoir la possibilité de valider cette étape.

- 3.2. Quels sont les contacts à renseigner ?

La saisie d'un représentant légal est obligatoire pour le projet. Pour une association, il s'agit de son Président. La personne renseignée sera signataire de la convention. Si le signataire de la convention n'est pas le représentant légal, il faudra joindre sa délégation de signature.

Il est possible d'ajouter des contacts liés au projet, des « référents » qui peuvent assurer le suivi et qui seront les interlocuteurs de l'ARS. Si le champ « *Activer les notifications par mail* » est coché « Oui », alors le contact ajouté sera destinataire des alertes concernant le projet, en plus des comptes porteurs.

- 3.3. Dans le cas d'une action reconduite ou quasi-semblable en n+1 dois-je ressaisir toutes les informations pour un nouveau projet ?

Pour éviter la répétition de saisies pour la création d'un nouveau projet similaire à un précédent, un bouton « Dupliquer le projet » est disponible en haut à droite du projet lorsque le projet a atteint le statut « Présenté en comité » ou un statut supérieur. Cette fonctionnalité vous permet de retrouver la majorité des informations saisies dans un projet existant, tout en générant un nouveau projet au statut « En création » avec un nouveau numéro de projet associé.

3.4. Est-il possible d'ajouter plusieurs actions à un projet ?

Oui cela est possible dès lors que le projet est au statut « En création » dans l'onglet Détails du projet > Actions > Cliquer sur « Ajouter une action ». A noter cependant qu'il est conseillé de réduire au maximum le nombre d'actions pour un projet lorsque cela est possible.

3.5. A qui se réfère le budget prévisionnel ?

Le budget prévisionnel sur l'outil se réfère à votre budget prévu pour ce projet. Il est nécessaire que vous détailliez les dépenses en veillant à l'équilibre entre les charges et les produits.

3.6. Deux options sont proposées pour remplir le budget prévisionnel dans l'outil. Faut-il privilégier l'une d'elles ?

La saisie du budget prévisionnel est obligatoire sur l'outil : via une pièce-jointe ou via le « Plan de financement ».

- Cas 1 : Le budget prévisionnel du projet est relativement simple et peut-être rempli directement sur l'outil. Dans ce cas, il est présenté sous la forme de « Charges » et « Produits » qu'il faut renseigner ligne par ligne via l'onglet « Modifier » en bas de la page correspondante puis vous cliquez sur « Sauvegarder ». A noter que le total des charges (ce qui est financé) doit être égal au total des produits (le financement ARS). Le tableau du budget prérempli figurera tel que vous l'avez renseigné dans la convention.
- Cas 2 : Le budget prévisionnel du projet est relativement complexe à saisir. Dans ce cas, une alternative à la saisie du budget par le tableau de l'outil est de le documenter dans « Pièces jointes » du projet dans le menu bleu à gauche de la page. Vous devrez alors cliquer sur « Ajouter une pièce jointe » dans « Pièces jointes supplémentaires » puis « Budget prévisionnel » dans le menu déroulant. Le budget prévisionnel sera alors considéré comme inscrit dans l'outil et vous permet de valider l'étape. A noter cependant que, par rapport à une saisie dans l'outil, le budget chargé en pièce jointe n'apparaîtra pas automatiquement dans la convention générée par l'outil : il faudra le rajouter en annexe de la convention.

3.7. Lors de la saisie du budget prévisionnel, le message d'erreur suivant apparaît : « Onglet « Plan de financement » - Sous onglet « Budgets prévisionnels » : les périodes des budgets prévisionnels doivent couvrir correctement la période de réalisation du dossier ». Que faire ?

Ce message d'erreur peut apparaître lorsque les budgets ont été saisis par action. Or, il faut saisir le budget pour l'ensemble du projet, par année du projet, et non pas par action.

La saisie de plusieurs budgets prévisionnels intervient dans le cas où le projet s'étend sur plusieurs années : vous devez apporter en appui de sa demande de subvention un budget prévisionnel pour chacune des années concernées par le projet.

3.8. Y'a-t-il une notification lorsque je dépose mon projet pour qu'il puisse être instruit ?

Lorsque le dossier est déposé, une alerte est générée pour le porteur de projet maître ainsi que pour le service gestionnaire de l'ARS.

3.9. Je ne parviens pas à joindre mes bilans d'exécution dans la fiche projet. Que faire ?

Vous ne pouvez pas avoir accès à l'onglet « Bilan d'exécution » si le projet n'est pas au statut « Contractualisé ». Si le statut est différent, vous devez contacter votre référent en ARS afin qu'il puisse régulariser le statut du projet.

Lorsque le projet est au statut « Réalisé » ou « Clôturé », ni le porteur, ni l'ARS ne peut insérer le bilan d'exécution dans l'onglet prédisposé « Bilan d'exécution ».

Il existe cependant une manière alternative de déposer cette pièce jointe :

- Aller dans l'onglet « Pièces jointes » ;
- Dans « Pièces jointes supplémentaires » - « Ajouter une pièce-jointe » ;
- Choisir le type « Pièce jointe afférente au bilan d'exécution ».

4. Les pièces jointes

4.1. L'attestation de dépôt est-elle une pièce obligatoire pour les structures autres qu'associatives ?

Non, la complétion de l'attestation de dépôt est une pièce demandée uniquement aux associations. Elle n'est paramétrée pour n'apparaître que dans les projets rattachés à un organisme associatif, au niveau de la demande de dépôt du projet (Validation) dans la partie « Attestation ».