**Notice d’utilisation du portail e-Synergie**

Programme FEDER-FSE+-FTJ 2021-2027

Région Provence-Alpes-Côte d’Azur et Massif des Alpes

PREALABLE A L’UTILISATION DU PORTAIL

*Version du 22 avril 2022*

# Accès à e-Synergie :

Site de référence à consulter avant toute demande : <https://europe.maregionsud.fr/>

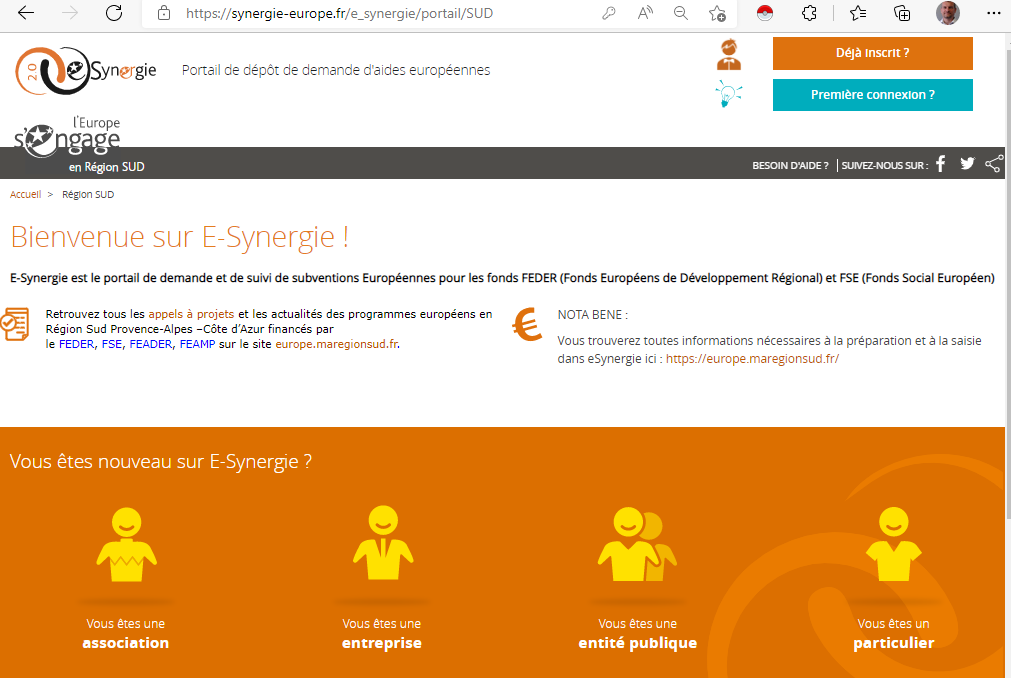
Ce portail contient tous les documents préalables et explications nécessaires à la préparation des demandes de subvention ou demandes de paiements qui seront par la suite saisies sur le portail e-Synergie à cette adresse :

<https://synergie-europe.fr/e_synergie/portail/SUD>

Il est recommandé d’utiliser un navigateur web récent.

***Toute demande doit être adressée via le portail e Synergie à l’exclusion de tout autre envoi (postal, etc …) sauf cas exceptionnel convenu avec l’autorité de gestion et après avoir justifié de l’impossibilité d’utiliser ce moyen.***

# Création de comptes / accès :



La première étape nécessaire est de créer un compte sur e Synergie.

Un compte est lié à l’identifiant de la société ou collectivité d’appartenance.

La première personne qui crée un compte devient le **gestionnaire des utilisateurs** sur cet identifiant.

**Pour une entité donnée, c’est la seule personne qui pourra créer un compte directement, les suivants seront créés par elle.**

Le gestionnaire des utilisateurs a la charge de :

* Créer les utilisateurs suivants,
* Donner les droits d’accès aux utilisateurs,
* Définir les paramètres génériques de son entité.

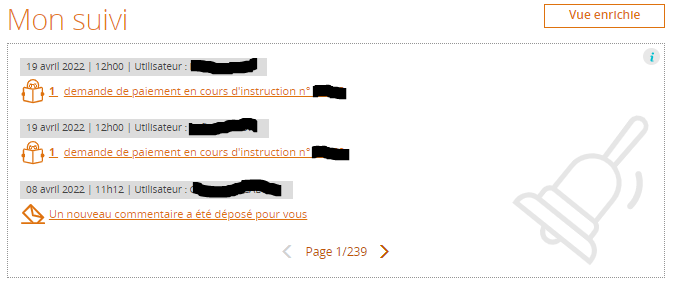
Ainsi toute demande de création de compte depuis le portail génèrera un message à destination du gestionnaire des utilisateurs qui devra créer le compte et donner les droits.

# Communications avec l’Autorité de gestion :

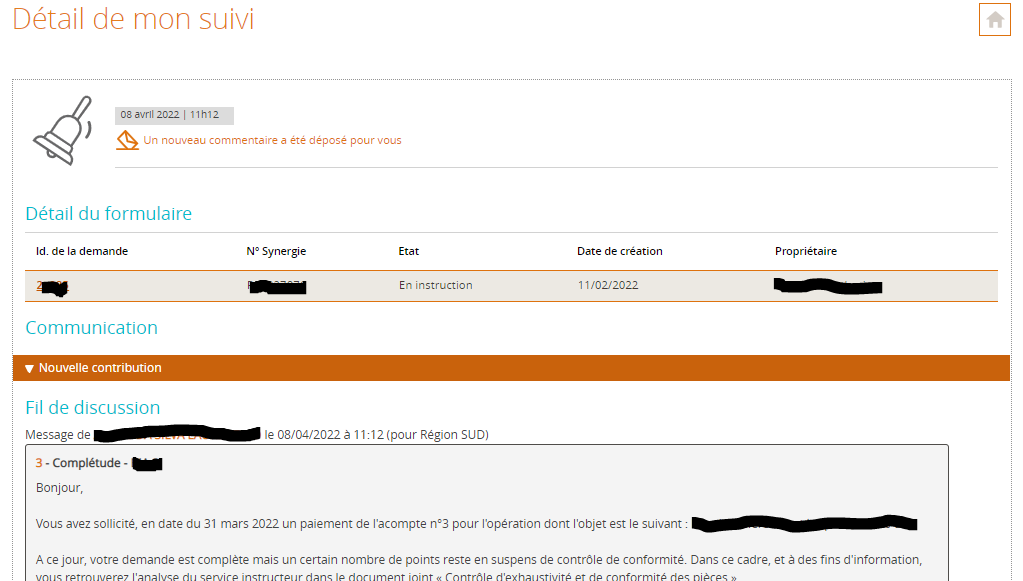
Vous pouvez communiquer avec l’Autorité de gestion à tout moment concernant l’utilisation d’e-Synergie. Soit faire une demande de support soit un message concernant une demande en cours.

Pour les demandes de support, voir plus loin dans ce document le descriptif d’accès à cette fonctionnalité.

Dans e-Synergie, il y a la possibilité de communiquer soit en répondant à un message indiqué sur la page d’accueil soit depuis une demande.

Sur la page d’accueil sont indiqués les messages déposés à votre intention dans « Mon suivi » : 

En sélectionnant le message, vous pouvez trouver le détail et la possibilité de voir le fil de discussion et y répondre :



La réponse est possible en appuyant sur « Nouvelle contribution » :



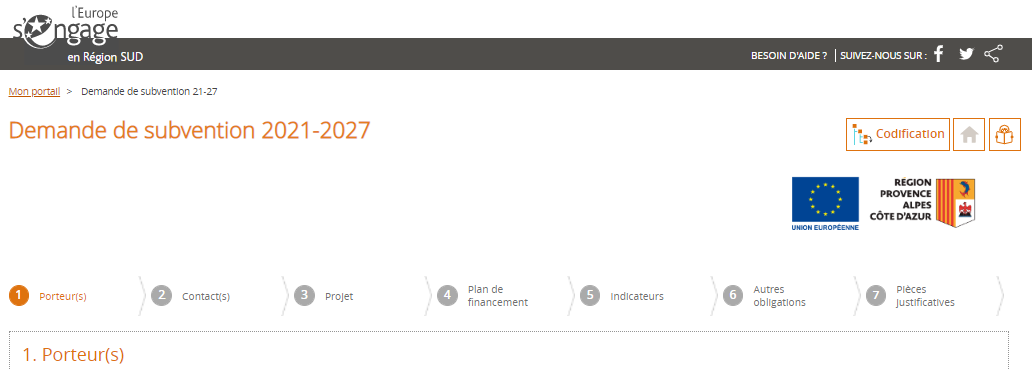
*Remarques :*

Des documents peuvent être joints au fil de discussion comme dans les demandes de subventions ou demandes de paiements. Ces fichiers peuvent être compressés mais uniquement au format « ZIP ».

Les documents doivent être préparés en numérisant en résolution raisonnable. Par exemple 150 DPI et en noir et blanc sauf si la couleur est absolument nécessaire. Ceci permet de réduire la taille des documents.

**NB :** Le portail e-Synergie accepte un maximum de 100 Mo par fichier et 1 000 Mo au total par demande.

On peut trouver le même fil de discussion depuis toute demandes en appuyant sur le bouton « communication » :



**NB :** Tout message envoyé par l’Autorité de gestion est signifié par message électronique en plus de l’affichage dans la partie « Mon suivi » de la page d’accueil du site e-Synergie.

# Demandes de subvention / Demandes de paiement :

Les demandes de subvention ou de paiement doivent être effectuées depuis la page d’accueil :



Toute demande comporte 7 onglets ou parties :



Chaque onglet contient des informations à saisir dont le descriptif est précisé sur le site :

* Pour les demandes de subvention :

<https://europe.maregionsud.fr/jai-un-projet/je-suis-candidat/>

* Pour les demandes de paiement :

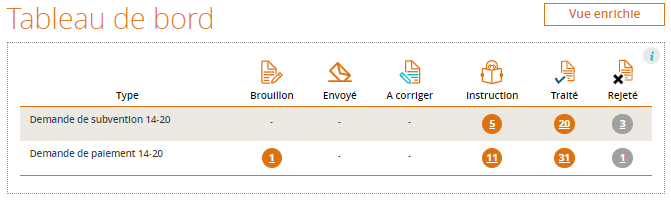
<https://europe.maregionsud.fr/je-suis-beneficiaire/guide-du-beneficiaire-feder-fse-poia/>

Il est possible cliquer à tout moment sur les onglets pour aller directement sur celui sélectionné à condition qu’il ait été renseigné préalablement sans passer par le bouton suivant en bas de page :

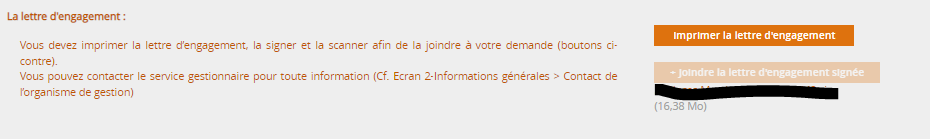


Les onglets grisés ne sont pas encore renseignés. L’enregistrement s’effectue en appuyant sur enregistrer ou en changeant de page.

Après enregistrement ou en quittant la page et en enregistrant

Un brouillon est disponible depuis la page d’accueil sur « tableau de bord » : 

On peut ainsi commencer et reprendre à tout moment une demande.

Pour finaliser une demande, il faut imprimer le document final résumant les saisies, le numériser intégralement après signature de celui-ci et le joindre à l’étape 7 :

Cela autorise l’envoi à l’Autorité de gestion, qui se fait depuis le bouton « envoyer » en bas de cette même page qui ne sera plus grisé mais actif.

**NB :** Tous les messages et envois sont signalés par un message électronique.

Ainsi la personne qui envoie la demande reçoit un mail de confirmation de son dépôt.

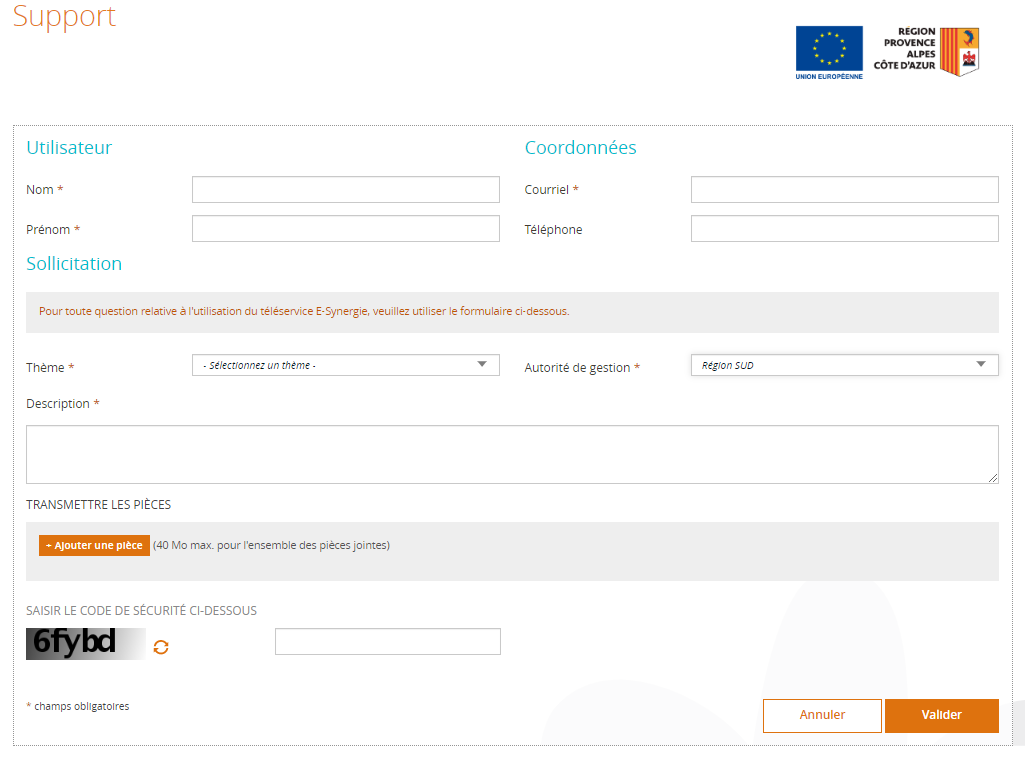
De même, la personne qui a créé la demande si elle n’est pas celle qui envoie, recevra une notification par messagerie électronique.

# Demande d’aide / Support :

Depuis e-Synergie, vous trouverez le bouton « Besoin d’Aide » sur le bandeau noir en haut à droite de l’écran :



Si vous cliquez sur le bouton, une nouvelle page s’ouvre. Il faut la renseigner :



A partir d’ici vous pouvez solliciter une aide que ce soit technique ou fonctionnelle.

Merci de bien préciser les motifs, identifier le demandeur et l’objet de la demande clairement afin de pouvoir analyser votre demande et vous contacter.

