

SIMPLIFIER VOS DEMARCHES AVEC PUMA



Le téléservice de l'Agence de services et de
paiement

A disposition des usagers

Comment faire sa demande en ligne

Pour le dispositif de tarification sociale des cantines scolaires

<https://puma.asp-public.fr/puma/>

Parcours usager : les étapes

L'utilisateur doit :

- 1- Créer son compte sur PUMA (s'il n'en a pas déjà un) et se connecter à PUMA.
- 2- Ajouter la personne morale au titre de laquelle il veut déposer sa demande (s'il ne l'a pas déjà fait).
- 3- Rechercher le formulaire Tarification Sociale des Cantines - Identification.
- 4- Déposer sa demande.

Une fois la demande enregistrée, l'utilisateur peut :

- 5- Consulter sa demande.

Une fois la demande déposée, l'utilisateur peut :

- 6- Consulter sa demande.
- En cas de demande de pièce/élément complémentaire par le gestionnaire, modifier sa demande.
- 7- Envoyer un message au gestionnaire.

Questions/réponses

1. Je suis déjà inscrit au dispositif « cantines à 1€ » auprès de l'ASP, dois-je quand même créer un compte sur PUMA ?

OUI. Dans le cadre de la dématérialisation de la procédure, toutes les collectivités doivent se créer un compte pour accéder à PUMA, y compris celles qui bénéficient du dispositif depuis plusieurs mois ou années.

2. Je suis déjà inscrit au dispositif « cantines à 1€ » auprès de l'ASP, dois-je renvoyer la délibération qui instaure la tarification sociale ?

Non les collectivités déjà inscrites en process papier n'ont pas besoin de déposer une demande d'identification dans PUMA donc pas besoin de déposer la délibération dont l'ASP dispose déjà.

3. Pourquoi me demande-t-on d'envoyer ma carte d'identité alors que la demande est faite au nom de la collectivité ?

Pour des raisons de respect des règles de comptabilité publique, il est indispensable que ce soit une personne physique qui crée un compte pour accéder à PUMA. Ces règles impliquent également qu'une vérification de la pièce d'identité soit faite.

La personne physique doit avoir le pouvoir de représenter la collectivité pour laquelle elle fait les démarches : soit c'est la personne qui dirige la commune ou le groupement qui crée un compte et qui transmettra sa pièce d'identité, soit cette dernière donne pouvoir à une autre personne de la collectivité pour le faire (modèle de pouvoir disponible sur le site de l'ASP).

1. Connexion à PUMA

Cette étape est commune à tous les usagers quel que soit le formulaire sur lequel ils souhaitent déposer une demande.

2 modes de connexion sont proposés :

par FranceConnect (le compte personnel de la personne civile qui fait les demandes) ou par la création d'un compte PUMA avec système d'identité vérifiée.


IMPORTANT : le compte utilisé ou crée doit être le compte personnel d'une personne civile. Il n'est pas possible de créer un compte pour la personne morale qu'est la collectivité. La personne civile qui crée le compte créera ensuite une personne morale, bénéficiaire de la subvention, sur le portail.




Direction de l'emploi, de l'environnement et des politiques sociales (DIREEPS) /
Service ingénierie et pilotage des projets informatiques (SIZPI)

Je me connecte via FranceConnect



1 Je clique sur le bouton 



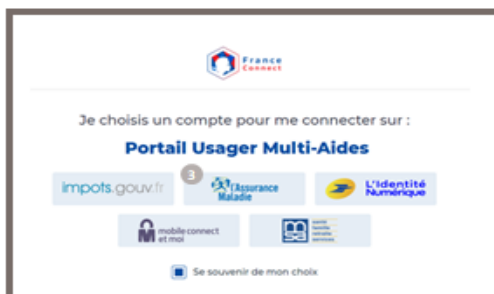
2 Sur la page de connexion, je clique sur le bouton  pour me connecter via mon espace FranceConnect.

8

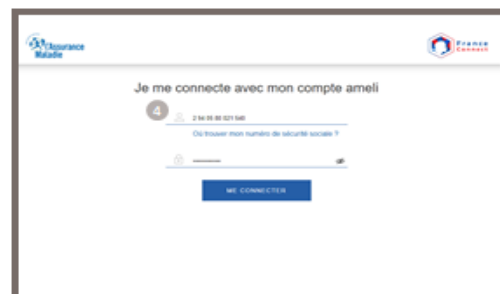


Direction de l'emploi, de l'environnement et des politiques sociales (DIREEPS) /
Service ingénierie et pilotage des projets informatiques (SIZPI)

Je me connecte via FranceConnect



3 Je me connecte avec l'organisme de mon choix parmi ceux disponibles.



4 FranceConnect me redirige vers la page de connexion de l'organisme pour renseigner mes identifiants.

9

Je me connecte via FranceConnect



- 5 Je clique sur le bouton **Continuer sur Portail Usager Multi-Aides** afin de d'accéder à PUMA.



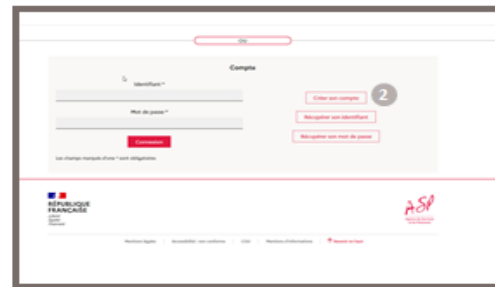
- 6 J'accède à PUMA et l'espace **Mon compte** est accessible.

10

Je me connecte via un compte PUMA



- 1 Je clique sur le bouton **Se connecter**



- 2 Sur la page de connexion, je clique sur le bouton **Créer son compte** Afin de créer un compte sur le portail PUMA.

11

Je me connecte via un compte PUMA



- 3 Je renseigne mes informations personnelles.

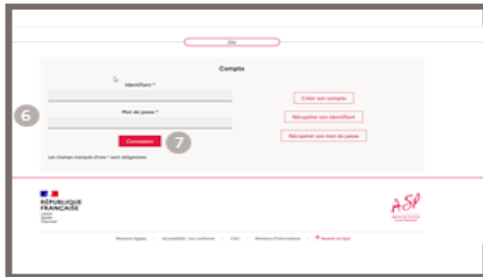


- 4 Je renseigne mes informations de contact afin de recevoir par mail mon identifiant et un lien pour initialiser mon mot de passe.

- 5 Je clique sur le bouton **Enregistrer**

12

Je me connecte via un compte PUMA



6 Sur la page de connexion de PUMA, je renseigne mon identifiant reçu par mail et mon mot de passe tel que je l'ai initialisé.

7 Je clique sur le bouton **Connexion**

1 Lors de l'initialisation de mon mot de passe j'ai enregistré une question/réponse secrète en cas d'oubli de mon identifiant/mot de passe par la suite.



8 J'accède à PUMA et l'espace Mon compte est accessible.

13

Point de vigilance => Si vous vous connectez via un compte Puma :

Au dépôt de votre 1^{ère} demande depuis ce compte, on vous demandera de déposer une copie de votre pièce d'identité

Pour un ressortissant d'un pays de l'Espace Economique Européen ainsi que de la Suisse : carte nationale d'identité (recto verso) ou passeport en cours de validité ou un titre de séjour en cours de validité.

ATTENTION : le permis de conduire n'est pas un justificatif d'identité.

Cette étape est commune à tous les usagers quel que soit le formulaire sur lequel ils souhaitent déposer une demande, y compris dans le cas d'une collectivité.

Le parcours de l'utilisateur dans le cadre de la Tarification Sociale des Cantines n'a donc rien de spécifique.

2. Ajout de la personne morale

Cette étape est commune à tous les usagers quel que soit le formulaire dédié aux personnes morales sur lequel ils souhaitent déposer une demande.

J'ajoute une Personne Morale



1 Je clique dans le bandeau du haut sur le bouton **Mes informations**

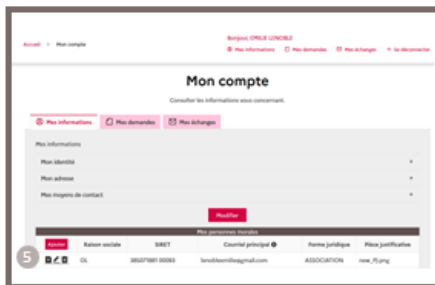


2 Dans le bloc « Mes personnes morales », je clique sur le bouton **Ajouter** Afin d'ajouter une **nouvelle personne morale**.

- Le dépôt d'une demande pour une personne morale nécessite deux vérifications :
- La vérification de l'identité du déposant
 - La vérification du document justifiant le lien avec la personne morale

15

J'ajoute une Personne Morale



5 Dans le bloc « Mes personnes morales », je peux agir sur les personnes morales ajoutées via les boutons d'action :

- Télécharger la PJ | Modifier la Personne Morale | Supprimer la Personne Morale



6 Au clic sur le bouton **Mettre à jour** pour modifier une personne morale, la pop-in « Mettre à jour une personne morale » s'ouvre.

Au besoin, je modifie les informations puis je clique en bas de la pop-in sur le bouton **Mettre à jour**

Au clic sur le bouton **fermer** la pop-in se ferme sans enregistrer.

17

3. Recherche du formulaire

Cette étape de recherche est commune à tous les usagers quel que soit le formulaire sur lequel ils souhaitent déposer une demande.

2 modes d'accès sont possibles :

- Par la page d'accueil général de PUMA.

OU

- Par un clic sur l'URL dédiée à ce formulaire depuis un autre site Internet référençant ce formulaire.

Je recherche un formulaire



- 1 Sur la page d'accueil général de PUMA, je me positionne sur le public visé « Aides aux collectivités ».



- 2 Je renseigne dans la barre de recherche l'aide souhaitée ou un mot clé. Le résultat s'affiche instantanément.

19

Je recherche un formulaire



- 3 J'accède à la page dédiée à ce formulaire.
Si je ne suis pas passé par l'accueil général de PUMA mais par un clic sur l'URL dédiée à ce formulaire depuis un autre site Internet référençant ce formulaire, j'arrive donc directement à cet écran.

20

4. Dépôt de la demande

Je dépose une demande

1 Après avoir cliqué sur **Faire une demande**, je renseigne le formulaire de demande.

2 Je suis la complétion du formulaire via le **Plan de la demande**.

3 Je clique sur le bouton **Envoyer** lorsque tous les **champs** sont complétés.

22


Je dépose une demande

4 Une fois la **complétion totale** et l'enregistrement effectif, je clique sur le bouton **Déposer votre demande**

5 Je visualise mon récapitulatif en cliquant sur les boutons **<** et **>**

6 Après avoir pris connaissance des CGU, je clique sur chaque coche « Je certifie avoir bien pris connaissance [...] » et je clique sur la coche « J'atteste sur l'honneur être autorisé à représenter [...] ».

7 Je clique sur le bouton **Valider**

 La demande est déposée, et je peux la retrouver dans l'espace « Mes demandes »

23

Point de vigilance sur l'adresse mail communiquée dans le dossier

Le choix de l'adresse mail est important car c'est sur cette adresse que vous allez recevoir les demandes de complétudes ou bien encore les notifications de mise à disposition des avis de paiement.

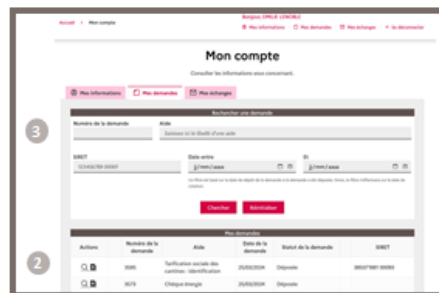
Il est recommandé de mettre des adresses génériques plutôt que des adresses nominatives pour assurer le suivi des dossiers en cas de personne absente ou ayant changé de poste.

5. Consultation et/ou modification de la demande dans PUMA

Je consulte mes demandes



1 Je clique dans le bandeau du haut sur le bouton **Mes demandes**



2 J'accède à **mes demandes** dans l'espace **Mon compte**.
Toutes mes demandes sont affichées dans le tableau de la + récente à la + ancienne.

3 Je peux **filtrer** sur une demande spécifique via les champs du bloc **« Rechercher une demande »**.

28

6. Envoi d'un message au gestionnaire depuis PUMA

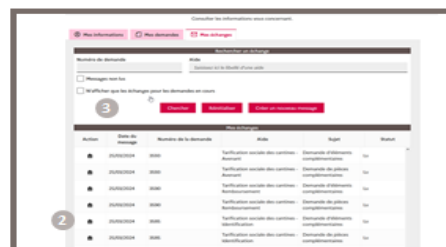
Cette étape est commune à tous les usagers quel que soit le formulaire sur lequel ils ont déposé une demande.

Dès lors que la demande est instruite par le gestionnaire (état « Traitée - Validée » ou « Traitée - Refusée » dans l'outil d'instruction), l'envoi de message par l'utilisateur n'est plus possible.

Je consulte et j'envoie des messages



1 Je clique dans le bandeau du haut sur le bouton **Mes échanges**



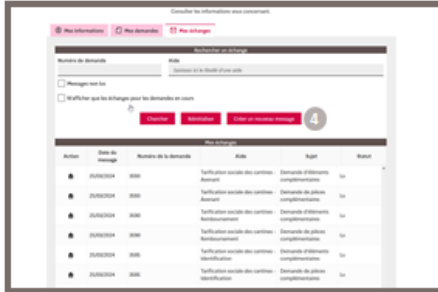
2 J'accède à **mes échanges** dans l'espace **Mon compte**. Tous mes échanges sont affichés dans le tableau.

1 Les messages non lus s'affichent en premier dans le tableau

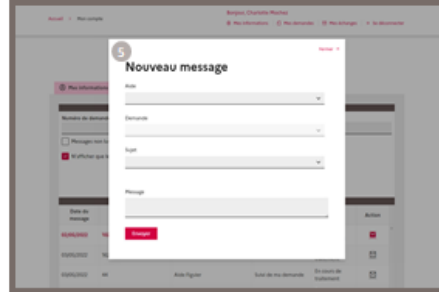
3 Je peux **filtrer** sur un échange spécifique via les champs du bloc **« Rechercher un échange »**.

31

Je consulte et j'envoie des messages



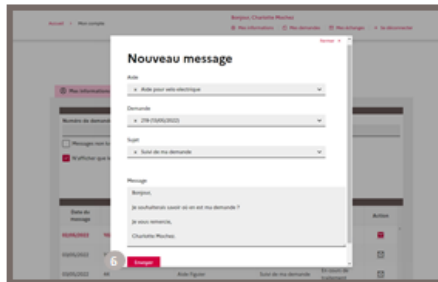
- 4 Je clique sur le bouton **Créer un nouveau message** afin de contacter l'ASP.



- 5 Dans la pop-in « Nouveau message », je renseigne :
- **L'aide** : la liste déroulante affiche tous les formulaires pour lesquels une demande a été déposée.
 - **La demande** : la liste déroulante affiche les numéros en fonction de l'aide sélectionnée.
 - **Le sujet** : au choix parmi « Suivi de ma demande », « Suivi de mon paiement » ou « Autre ».
 - **Le message texte**

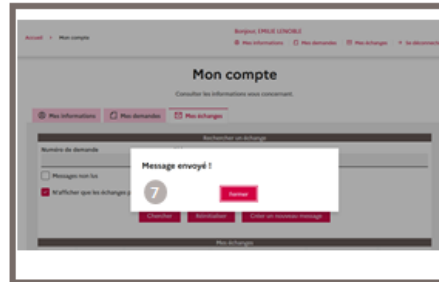
32

Je consulte et j'envoie des messages



- 6 Je clique sur le bouton **Envoyer** afin d'envoyer mon message au gestionnaire.

- 7 Au clic sur le bouton **Fermer** la pop-in se ferme sans enregistrer.




- 7 Un message de confirmation m'indique que mon message est bien envoyé. Je peux cliquer sur le bouton **fermer** afin de revenir sur la page « Mes échanges ».

33

Je consulte et j'envoie des messages



- 8 Depuis « Mes demandes » ou « Mes échanges », je peux le consulter en cliquant sur le bouton . Je visualise mon message dans la pop-in « Suivi de ma demande ».

34

A noter que les étapes de dépôt de demande d'identification, de remboursement, d'avenant, consultation et/ou la modification de la demande et envoi d'un message au gestionnaire se font de la même façon.

Si vous rencontrez des difficultés vous avez une assistance à votre écoute

- Par téléphone, du lundi au vendredi, de 9h30 à 12h00 et de 14h00 à 16h00 au

0 809 542 124

Service gratuit
+ prix appel