

FAQ – Fonds de solidarité en faveur des entreprises Collectivités d'outre-mer

Maj 27/04/2020

N°	QUESTION	RÉPONSE
1	Je ne parviens pas à renseigner la zone IBAN, comment faire ?	Le formulaire bloque à la saisie si vous renseignez des espaces sur la zone IBAN. Il ne faut pas saisir d'espace entre les numéros lors de la saisie de l'IBAN.
2	Mon numéro Tahiti (Polynésie Française uniquement) ne comporte que 6 caractères ; je ne connais pas mon numéro d'établissement sur 3 caractères. Comment remplir la zone ?	Vous pouvez renseigner "001" dans la zone du code établissement.
3	Le formulaire n'accepte pas mon numéro de téléphone à moins de 10 chiffres (Polynésie Française)	Ajoutez "689" au début du numéro. La prochaine version du formulaire rendra optionnelle le numéro de téléphone et acceptera les formats inférieurs à 10 chiffres
4	Quels sont les caractères autorisés dans le nom, prénom, adresse, raison sociale, titulaire du compte ou BIC ?	Les caractères autorisés sont toutes les lettres de a à z, le tiret – et l'espace. Les autres caractères ne sont pas autorisés
5	Que faire si l'on n'a pas de raison sociale à renseigner ?	Si vous êtes constitués en entreprise individuelle, saisissez le NOM et le PRENOM du chef d'entreprise. S'il s'agit d'une personne morale, saisissez le nom de la société.
6	Mon adresse courriel comporte un accent, elle semble ne pas être acceptée par le formulaire	Le formulaire n'accepte pas les adresses courriel accentuées. La conséquence est l'absence d'envoi de courriel, dont l'accusé réception
7	Des personnes constatent depuis le 21/04 l'absence d'accusé réception suite à la validation de leur formulaire. Y a-t-il un problème d'envoi des accusés réception ?	Il y a effectivement eu un problème technique qui a empêché l'envoi des accusés réception. Ce problème est résolu depuis le 23/04.
8	Des personnes constatent depuis le 23/04 plusieurs messages identiques reçus	Léger effet de bord suite à la reprise de service effectuée le 23/04 pour adresser les accusés réception, sans conséquence pour la suite du traitement du formulaire
9	Difficulté d'accéder au formulaire via Chrome	Il convient d'essayer d'accéder au formulaire via un autre navigateur, comme par exemple Firefox Mozilla
10	L'application me dit ne pas avoir connaissance de mon dossier alors que j'ai bien reçu un message d'accusé de réception ?	Dans la page de suivi de votre demande, il convient de saisir exactement votre numéro de dossier (sur 11 chiffres), votre nom tel que vous l'avez saisi dans le formulaire (sans le prénom) ainsi que l'adresse électronique à laquelle vous avez reçu votre message d'accusé de réception. Ces informations vous sont rappelées dans le message d'accusé de réception.
11	Conditions de dépôt : il est indiqué "1. Elle a débuté sont activité avant le 1er mars 2020". N'est-ce pas avant le 1er février 2020 ?	Il s'agit effectivement de la date du 1er février 2020. Une correction va être réalisée dans une prochaine version du formulaire qui sera mise en ligne.