

# Portail **e-social** des armées

Espace en ligne pour l'accès aux prestations et prêts de l'action sociale

## Guide d'utilisation pour les usagers



Action sociale  
des Armées

NOVEMBRE 2021



## Le portail « e-social-des-armées »

- Le portail « e-social des armées » permet d'accéder directement aux fiches détaillées des prestations et des prêts de l'action sociale des armées ainsi qu'à l'application « **Portail Des Aides** » (PDA) pour accéder aux prestations digitalisées.

### **Pour accéder au portail**

- Saisir directement l'adresse du site dans la barre de recherche

<https://www.e-socialdesarmees.fr>

ou

<https://www.igesaf.fr/>

- L'utilisation de l'application « e-social des armées » doit impérativement se faire à l'aide d'un navigateur de type Firefox, Google Chrome ou Microsoft Edge.

**L'espace personnel du portail Igesa permet :**

- De créer un compte personnel utilisateur
- De connaître l'état des demandes de prestation
- D'accéder directement à l'application « Portail des Aides »

**L'espace personnel de l'application « Portail des Aides » permet :**

- De déposer une demande de prestation ou de prêt de manière dématérialisée
- De créer, mettre à jour les données personnelles
- D'effectuer le suivi des demandes
- De répondre à une demande de compléments après le dépôt du dossier
- De dupliquer une demande de prestation
- De disposer d'un espace « porte-documents » pour stocker des pièces administratives

## LEXIQUE : à lire avant de commencer

### **Dans ce guide :**

- Point de vigilance, élément à lire attentivement
- Astuce



### **Sur le « e-social-des-armées », lors d'une demande de prestation :**

- Cliquer sur « Précédent » pour revenir à la page précédente.
- Cliquer sur « Suivant » pour passer à la page suivante.

Cliquer sur « enregistrer » pour quitter le dossier en enregistrant la saisie.  
Les données seront automatiquement enregistrées.

- Champ obligatoire : \*  
Si le champ n'est pas complété, la demande ne pourra pas être transmise.
- Pictogramme signalant des informations complémentaires.



## Sommaire

A. <b>Créer son compte</b>	Page 5
• Le compte personnel	Page 6
• Créer son compte	Page 7
• Récupérer les informations de connexion	Page 10
• L'espace personnel	Page 12
B. <b>Déposer une demande</b>	Page 21
• Comment créer une demande	Page 22
• Préambule	Page 24
• Critères d'éligibilité	Page 25
• Vos informations	Page 26
- Votre qualité de ressortissant	Page 26
- Votre identité	Page 27
- Votre adresse	Page 28
- Vos informations personnelles	Page 29
• Votre dossier	Page 30
Détail de la demande	Page 30
Votre domiciliation bancaire	Page 31
Vos justificatifs	Page 32
• Récapitulatif	Page 33
C. <b>Suivre l'évolution d'une demande</b>	Page 35
• Les différents états d'une demande	Page 36
• Répondre aux demandes de compléments	Page 38
• Consulter une décision (prestation accordée ou refusée)	Page 41



## A. Créer son compte

- Le compte personnel
- Créer son compte
- Récupérer les informations de connexion
- L'espace personnel

## Le compte personnel

- Tous les ressortissants du ministère des armées doivent disposer d'un compte personnel Igesa pour demander une prestation ou un prêt d'action sociale de façon dématérialisée.
- Pré-requis pour la création d'un compte : disposer d'une adresse mail.
- Pour se connecter, un mot de passe associé à cette adresse mail est demandé.

Le compte est unique et personnel



Pour vérifier votre qualité de ressortissant, cliquer [ici](#).

## Créer son compte

1 A partir du portail ou d'une fiche détaillée de prestation, cliquer sur '[Se connecter/S'inscrire](#)'.

A partir du portail :

E-social des armées

S'inscrire / Se connecter

A partir d'une fiche de prestation :

MA DEMANDE DE PRESTATION SOCIALE

Connectez-vous pour réaliser votre demande de prestation sociale  
"Demande de remboursement de frais engagés pour cause  
d'annulation ou de modification de permissions ou de congés  
pour raison de service".

SE CONNECTER / S'INSCRIRE

2 Sélectionner '[S'inscrire](#)'

Saisissez votre e-mail pour vous connecter ou créer un compte.

⚠ Attention : Votre système d'identification a changé. Si vous ne l'avez pas déjà fait, nous vous remercions de réinitialiser vos accès en utilisant la fonction Mot de Passe oublié.

Email

Mot de passe

Valider

[Mot de passe oublié.](#)

Pas encore de compte ?

L'inscription au portail Igesa est réservée au personnel ressortissant du ministère des Armées et des Forces armées en activité ou retraité et leurs familles, ou aux adhérents d'une structure faisant l'objet d'une convention avec Igesa

S'inscrire



### ③ Remplir le formulaire

**Civilité** : cocher la case correspondante.

**Prénom et Nom** : saisir les prénom et nom.

**Courriel personnel** : saisir une adresse mail.



*Une même adresse mail ne peut être liée qu'à un seul compte.*

**Date de naissance** : saisir une date sous forme JJ/MM/AAAA.

**Pays de naissance** : si né hors de France, sélectionner un pays dans la liste déroulante en cliquant sur la flèche descendante à droite.

**Code postal ou ville de naissance** :

➤ saisir les 5 chiffres du code postal et sélectionner la ville correspondante dans la liste déroulante

ou

➤ saisir les premières lettres de la ville et sélectionner celle correspondante dans la liste déroulante.



*Si le pays sélectionné n'est pas 'France', il faut saisir entièrement la ville (il n'y a pas de liste déroulante).*

**Mot de passe** : sur 8 caractères (majuscule, minuscule, chiffre et caractère spécial à choisir parmi ceux indiqués entre parenthèses).

*Le mot de passe est strictement personnel.*

### S'enregistrer

#### Vos coordonnées personnelles

Tous les champs marqués d'un astérisque (\*) sont obligatoires

Monsieur  Madame

Prénom\*  
XXXX

Nom\*  
XXXX

Courriel personnel\*  
xxx@xxx.fr

Date de naissance\*  
01/01/2000

Pays de naissance\*  
FRANCE

Code postal ou ville de naissance\*  
17000

17000 LA ROCHELLE

Mot de passe\*

Confirmation du mot de passe\*

Mot de passe invalide : 8 caractères minimum incluant au moins 1 majuscule, 1 minuscule, 1 chiffre et 1 caractère spécial (? , ! @ \_ -)

4 **Valider votre création de compte** : cocher la ligne relative aux données personnelles et cliquer sur 'Valider'.

- J'autorise Igesa à m'envoyer des informations et propositions concernant ses offres sociales.
- J'ai pris connaissance de la page « **données personnelles** » et j'en accepte les termes.\*

Valider

Votre compte est désormais actif.



Si la création du compte a été faite à partir de la page d'accueil du portail Igesa, vous serez automatiquement redirigé sur cette dernière.

Si la création du compte a été faite à partir de la fiche détaillée d'une prestation, vous serez automatiquement redirigé sur le formulaire de demande de prestation de l'application « Portail des Aides ».

## Récupérer les informations de connexion

### Mot de passe perdu ? :

- 1 A partir du portail ou d'une fiche détaillée de prestation, cliquer sur 'Se connecter/S'inscrire'.

A partir du portail :

E-social des armées

S'inscrire / Se connecter

A partir d'une fiche de prestation :

### MA DEMANDE DE PRESTATION SOCIALE

Connectez-vous pour réaliser votre demande de prestation sociale  
"Demande de remboursement de frais engagés pour cause  
d'annulation ou de modification de permissions ou de congés  
pour raison de service".

SE CONNECTER / S'INSCRIRE

- 2 Cliquer sur 'Mot de passe oublié'.

Saisissez votre e-mail pour vous connecter ou créer un compte

⚠ Attention : Votre système d'identification a changé. Si vous ne l'avez pas déjà fait, nous vous remercions de réinitialiser vos accès en utilisant la fonction Mot de Passe oublié

Email

Mot de passe

Valider

[Mot de passe oublié](#)

Pas encore de compte ?

L'inscription au portail Igesa est réservée au personnel ressortissant du ministère des Armées et des Forces armées en activité ou retraité et leurs familles, ou aux adhérents d'une structure faisant l'objet d'une convention avec Igesa

S'inscrire

3 Saisir l'adresse mail renseignée lors de la création du compte.

### Réinitialiser mon mot de passe

Si vous possédez un compte IGESA, mais que vous n'avez pas encore de mot de passe ou bien si vous l'avez oublié, vous pouvez demander un nouveau mot de passe transmis sur votre adresse email d'inscription.

Demande de nouveau mot de passe

Email

Valider

4 Valider la réinitialisation du mot de passe.

5 Affichage du message de validation.

Si un compte Igesa existe, nous enverrons un e-mail avec un lien pour réinitialiser votre mot de passe



*Pensez à consulter votre boîte mail, le lien pour réinitialiser le mot de passe est valide pendant 12 heures.*

## L'espace personnel du portail

Sur le portail Igesa, une fois connecté, votre prénom s'affiche en haut à droite de l'écran. Passer la souris sur celui-ci pour afficher les différents choix (Mon espace et Déconnexion). Cliquer sur 'Mon espace'.



Plusieurs onglets sont disponibles sur cet espace :

- Mon compte
- Mes dossiers vacances et colos
- Mes demandes de prestation d'action sociale
- Mes demandes de prêts d'action sociale
- Mon accès Loisirs...

### Mon espace



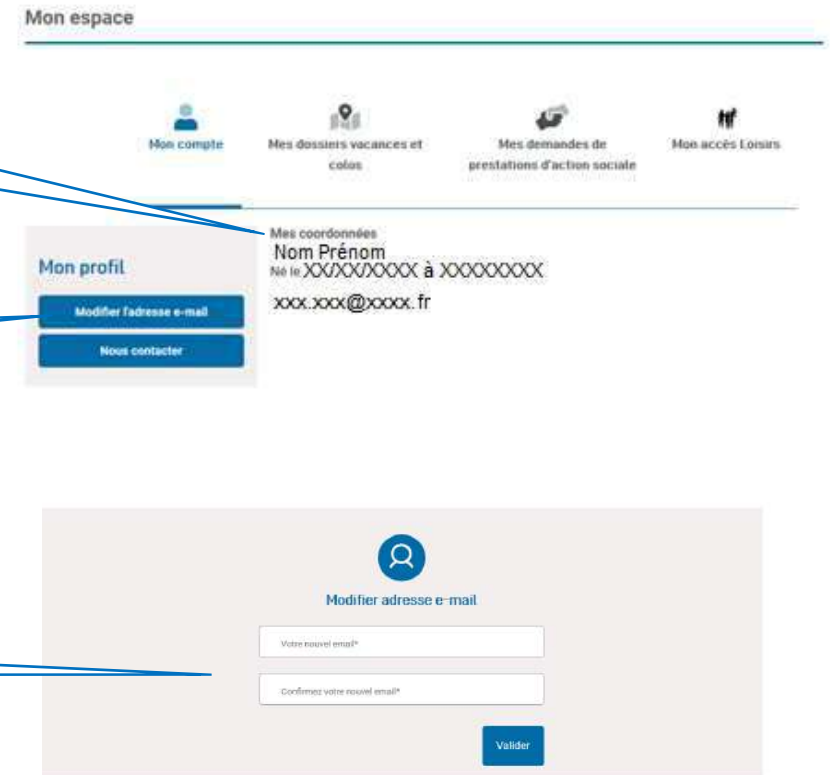
*Seuls les onglets 'Mon compte' et 'Mes demandes de prestation d'action sociale' sont décrits dans ce guide.*

## Onglet Mon Compte

Les informations saisies lors de la création du compte sont affichées automatiquement : nom, prénom, date et lieu de naissance, adresse mail.

Pour modifier l'adresse mail, cliquer sur 'Modifier l'adresse mail'.

Saisir une nouvelle adresse mail, la confirmer puis valider.



The screenshot displays the 'Mon espace' (My space) user interface. At the top, there are four navigation tabs: 'Mon compte', 'Mes dossiers vacances et cotés', 'Mes demandes de prestations d'action sociale', and 'Mon accès Loisirs'. The 'Mon compte' tab is selected, showing a 'Mon profil' (My profile) section. This section displays the user's 'Mes coordonnées' (My coordinates) including 'Nom Prénom', 'Né le' (Born on), and 'xxx.xxx@xxxx.fr'. Below this, there are two buttons: 'Modifier l'adresse e-mail' and 'Nous contacter'. A callout box points to the 'Modifier l'adresse e-mail' button. Below the main profile section, there is a detailed view of the 'Modifier adresse e-mail' form. It features a user icon, the title 'Modifier adresse e-mail', and two input fields: 'Votre nouvel email\*' and 'Confirmez votre nouvel email\*'. A 'Valider' button is located at the bottom right of the form. A callout box points to the first input field.

Un message vous informe de l'envoi d'un email sur la nouvelle adresse avec un lien pour confirmer le changement.

Un email vous a été envoyé à l'adresse saisie pour confirmer votre modification.

Cliquer sur 'Mettre à jour mon compte' pour confirmer la nouvelle adresse mail.



*Le lien est valable uniquement 12 heures.*

#### METTRE A JOUR MON COMPTE

Pour des raisons de sécurité, ces liens sont actifs pour une durée de 720 minutes.

Si vous recevez cet e-mail et que vous n'êtes pas à l'origine de cette demande, vous n'avez rien à faire. Ne partagez pas le code, aucune action n'est nécessaire de votre part.

Nous vous remercions de votre confiance et vous attendons avec impatience sur notre site.

Veuillez ne pas répondre à cet email, aucune réponse ne pourra vous être apportée. Nous vous remercions de nous contacter via notre [formulaire de contact](#).

[Fb](#) [Tw](#) [Ig](#) [Vi](#)

IGESA | Caserne St Joseph - rue du Lt-Col P. Chiarelli | Bastia | 20293 | France |  
+33 (0)4 95 55 20 20 | © IGESA



*Sur cet onglet, seule l'adresse mail est modifiable.*

## Onglet Mes demandes de prestations d'action sociale

A partir de cet onglet, il est possible :

- 1 d'**accéder** à l'application « Portail Des Aides » pour effectuer une demande de prestation ou suivre celles déjà initiées ;
- 2 de **modifier** les coordonnées enregistrées dans l'application « Portail Des Aides » ;
- 3 de **visualiser** l'état de l'ensemble des prestations demandées ;
- 4 d'**accéder** directement à une prestation demandée.



*Les différents états d'une prestation sont les suivants :*

- **En cours de création** : la prestation a été initiée mais n'a pas été transmise.
- **Prise en charge** : la prestation a été transmise mais pas encore traitée.
- **Instruction en cours** : La prestation est en cours de traitement par un agent.
- **Instruction terminée** : la prestation a été traitée (accordée ou refusée).



## L'accès au « Portail Des Aides » (PDA) et son espace personnel

### 1 Affichage lors de la première connexion.

Deux liens disponibles :

- Déposer une demande de prestation
- Suivre mes demandes de prestation 'En cours de création'

Espace personnel



### 2 Affichage après avoir transmis une première demande de prestation à Igesa

L'écran est composé de deux parties

- Mes informations : affichage des données personnelles
- Mes services : accès direct pour déposer une demande de prestation ou suivre les demandes initiées
- Mes documents reçus : accès direct pour consulter les décisions d'attribution ou de refus des demandes traitées.



**Modifier mes informations personnelles** (action possible uniquement si une première demande de prestation a déjà été transmise à Igesa)

Sur la partie 'Mes informations', cliquer sur 'Éditer' en bas à droite.



**ATTENTION** : Toutes les données personnelles ne sont pas modifiables. Seules les informations concernant le numéro de téléphone, l'adresse du domicile, la situation familiale et la situation professionnelle sont modifiables à ce niveau.



Mes informations

Madame Prénom NOM  
Né(e) le à

Adresse

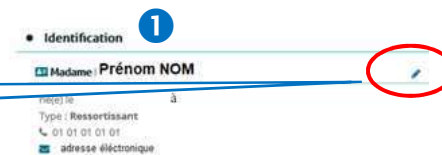
adresse électronique

Modifié le 4 août 2021

**Éditer**

**1 Identification - Modifier le numéro de téléphone**

- Cliquer sur le crayon à droite du Nom



• Identification **1**

Madame Prénom NOM

Né(e) le à

Type : Ressortissant

01 01 01 01 01

adresse électronique

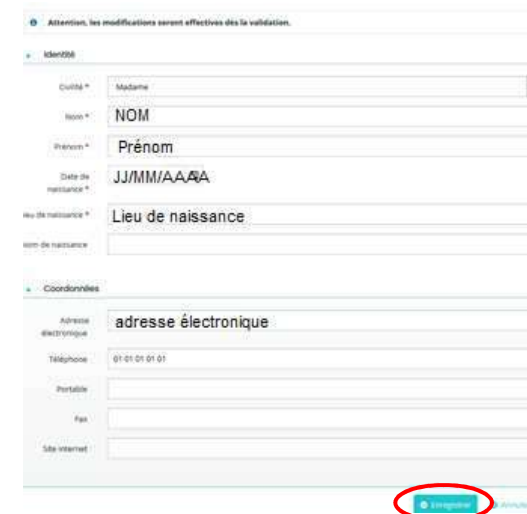
**Éditer**

- Dans la partie Coordonnées, il est possible :

- De modifier un numéro de téléphone déjà enregistré
- D'ajouter ou de modifier un numéro de portable
- D'ajouter ou de modifier un numéro de fax.



Pour valider les modifications, penser à cliquer sur le bouton 'Enregistrer'.



Attention, les modifications seront effectives dès la validation.

• Identification

Civilité \* Madame

Nom \* NOM

Prénom \* Prénom

Date de naissance \* JJ/MM/AAAA

Lieu de naissance \* Lieu de naissance

Coordonnées

Adresse électronique : adresse électronique

Téléphone : 01 01 01 01 01

Portable

Fax

Site internet

**Enregistrer**

## 2 Identification – Modifier l'adresse principale

- Cliquer sur le crayon à droite du titre 'Adresse principale'.

- **Modifier** le pays du domicile en cochant 'En France' ou 'A l'étranger'.
- **Modifier** les informations concernant l'adresse (rue, bâtiment, n° et voie...).
- **Modifier** la ville du domicile en saisissant les deux premiers numéros du code postal ou les premières lettres de la ville puis en sélectionnant dans la liste déroulante la ville correspondante.



*Pour l'étranger, il faut saisir entièrement la ville du domicile puis sélectionner le pays à partir d'une liste déroulante.*

- **Cliquer** sur 'Enregistrer' pour valider les modifications ou 'Annuler' pour retourner à l'écran des informations personnelles.

- **Cliquer** sur 'Valider' pour confirmer la modification des informations.

### Adresse principale

**2**

rue xxxxxxxxxxxx  
Code postal VILLE  
PAYS

### MODIFIER L'ADRESSE

Attention, les modifications seront effectives dès la validation.

Domicilié(e):  En France  A l'étranger

#### Prénom NOM

Adresse \* rue

Bâtiment, résidence, entrée, zone industrielle...

N° et voie (rue, allée, avenue, boulevard...)

Mentions spéciales de distribution, boîte postale...

Code postal /  
Ville \* Code postal Ville

Enregistrer

Annuler

Les modifications seront effectives dès la validation. Confirmez-vous la modification des informations ?

Valider

Annuler

### 3 Vos informations personnelles – Modifier votre situation familiale

- Cocher 'Oui' ou 'Non' sur la ligne 'Vivez-vous en couple'
- Sélectionner un choix dans la liste déroulante.



*La liste déroulante sera différente en fonction de la case cochée.*

### 4 Vos informations personnelles – Modifier votre situation professionnelle

- Sélectionner une catégorie de ressortissant dans la liste déroulante.
- Sélectionner une catégorie hiérarchique dans la liste déroulante.
- Sélectionner une autorité d'emploi dans la liste déroulante.



*Si l'autorité d'emploi est 'Établissement public ou organisme sous convention', il faut sélectionner l'intitulé de l'organisme dans une liste déroulante.*

- Cliquer sur 'Enregistrer' pour valider les modifications.

### 5 Vos informations personnelles – Comptes du tiers

- Aucune action n'est possible sur cette partie où sont rappelés la civilité, les prénom et nom ainsi que l'adresse mail.

#### • Vos informations personnelles

##### • Votre situation familiale 3

Vous vivez en couple? \*  Oui  Non

Précisez \*

En concubinage

##### • Votre situation professionnelle 4

Catégorie de ressortissant \*

Anciens civils titulaires d'une pension d'invalidité du Minarm

(catégorie ouvrant droit aux aides sociales)

Catégorie hiérarchique \*

Catégorie A

Autorité d'emploi \*

SGA

Enregistrer

##### • Comptes du tiers 5

Civilité Prénom Nom
Administrateur
Identifiant
Adresse mail

## 6 Vos informations personnelles – Mon porte-documents







*Le justificatif de la qualité de ressortissant, déposé lors d'une première demande de prestation, est enregistré dans l'espace personnel et peut être utilisé pour une nouvelle demande sans avoir à le scanner à nouveau.*

- Cliquer sur 'Ajouter' pour ajouter un nouveau justificatif (bulletin de rémunération ou titre de pension).
- Rechercher et sélectionner la pièce à insérer sur votre ordinateur, tablette ou téléphone puis cliquer sur 'Ouvrir'.
- Cliquer sur l'icône de la poubelle pour supprimer un justificatif.

● Mon porte-documents **6**

▼ Bulletin de rémunération ou titre de pension

Ajouter

	Fichier_vide.pdf (171.55 Ko) - 12/10/2021 11:49	
	Description	
	Fichier_vide.docx (11.22 Ko) - 12/10/2021 11:51	
	Description	



## B. Déposer une demande

- Comment créer une demande
- Préambule
- Critères d'éligibilité
- Vos informations
- Votre dossier
- Récapitulatif

## Comment créer une demande

### Vous pouvez effectuer une demande

- à partir d'une fiche de prestation sur le portail « e-social des armées », espace 'Prestations d'action sociale' ou 'Prêt d'action sociale'. Si vous n'êtes pas connecté, l'authentification sera alors demandée ;
- à partir de l'application 'Portail Des Aides' si vous êtes déjà connecté (onglet Mes Demandes de prestation/Accéder au Portail Des Aides).

### Dans l'espace personnel de l'application « Portail Des Aides/Mes services »

- Cliquer sur 'Déposer une demande' pour initier une nouvelle demande de prestation.
- Cliquer sur 'Suivre mes demandes de prestation' pour finaliser une demande de prestation déjà initiée.



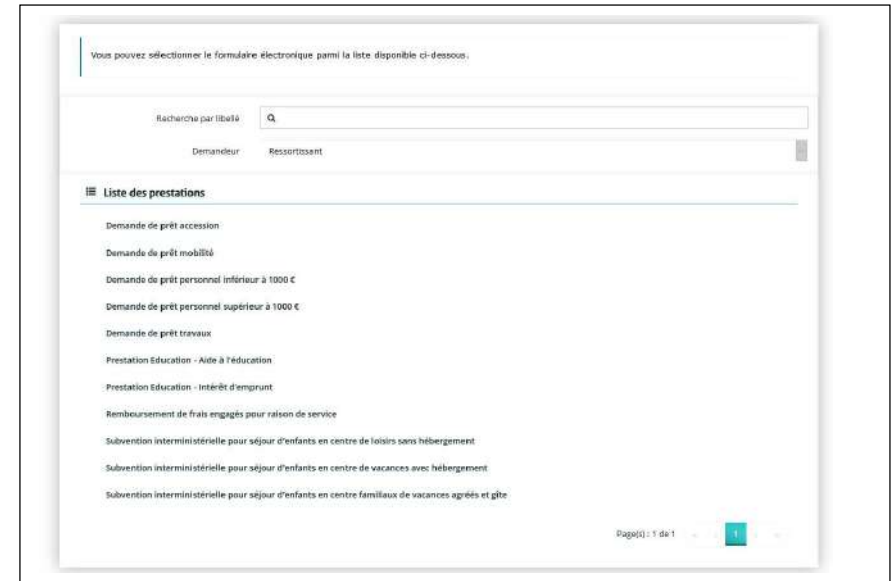
**Vous pouvez démarrer une saisie, l'interrompre et la reprendre à tout moment (à condition de l'avoir enregistrée au préalable).**

### 'Déposer une demande'

➤ Saisir un mot-clé dans la recherche par libellé pour lister toutes les prestations qui contiennent ce mot.

ou

➤ Sélectionner la prestation désirée dans la liste des prestations disponibles



Vous pouvez sélectionner le formulaire électronique parmi la liste disponible ci-dessous.

Recherche par libellé

Demandeur  Ressortissant

#### Liste des prestations

- Demande de prêt accession
- Demande de prêt mobilité
- Demando de prêt personnel inférieur à 1000 €
- Demande de prêt personnel supérieur à 1000 €
- Demande de prêt travaux
- Prestation Education - Aide à l'éducation
- Prestation Education - Intérêt d'emprunt
- Remboursement de frais engagés pour raison de service
- Subvention interministérielle pour séjour d'enfants en centre de loisirs sans hébergement
- Subvention interministérielle pour séjour d'enfants en centre de vacances avec hébergement
- Subvention interministérielle pour séjour d'enfants en centre familiaux de vacances agréés et gîte

Page(s) : 1 de 1



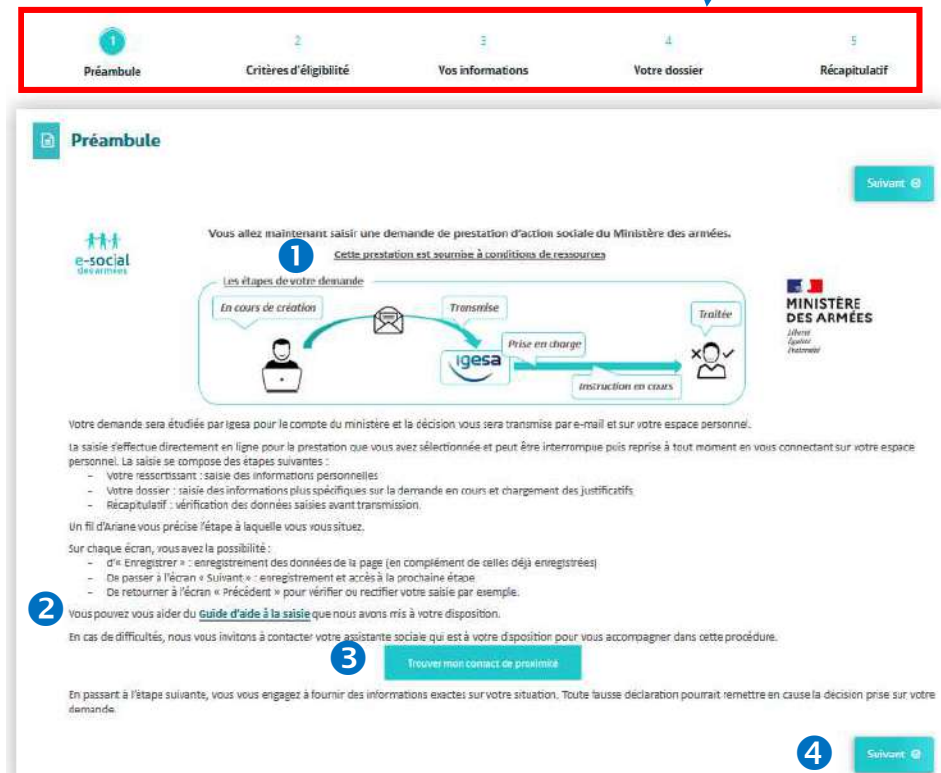


Tout au long de la saisie d'une demande de prestation, un fil d'Ariane, en haut de l'écran, permet de suivre son avancée (encadré en rouge).

## Préambule

Il explique les différentes étapes d'une demande de prestation.

- 1 Titre affiché uniquement lorsque la prestation est soumise à condition de ressources.
- 2 Accès direct au guide d'aide à la saisie
- 3 Lien vers l'annuaire e-social des armées afin de rechercher les coordonnées de l'antenne d'action sociale de proximité en fonction d'un code postal.
- 4 Cliquer pour passer à l'étape suivante.

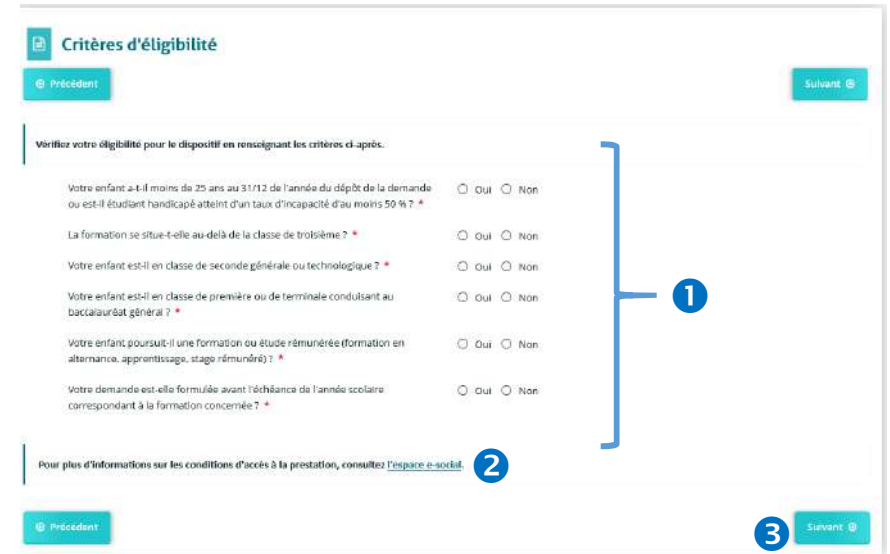


The screenshot shows the 'Préambule' step of a 5-step process. The progress bar at the top highlights the first step, 'Préambule', in red. Below the progress bar, the 'Préambule' section contains a diagram of the request process and a list of instructions. The diagram shows a user creating a request, which is then processed by Igesa, leading to a decision and a final response. The instructions include: 'La saisie s'effectue directement en ligne pour la prestation que vous avez sélectionnée et peut être interrompue puis reprise à tout moment en vous connectant sur votre espace personnel. La saisie se compose des étapes suivantes : - Votre ressortissant : saisie des informations personnelles ; - Votre dossier : saisie des informations plus spécifiques sur la demande en cours et chargement des justificatifs ; - Récapitulatif : vérification des données saisies avant transmission. Un fil d'Ariane vous précise l'étape à laquelle vous vous situez. Sur chaque écran, vous avez la possibilité : - d'« Enregistrer » : enregistrement des données de la page (en complément de celles déjà enregistrées) ; - De passer à l'écran « Suivant » : enregistrement et accès à la prochaine étape ; - De retourner à l'écran « Précédent » pour vérifier ou rectifier votre saisie par exemple. Vous pouvez vous aider du guide d'aide à la saisie que nous avons mis à votre disposition. En cas de difficultés, nous vous invitons à contacter votre assistante sociale qui est à votre disposition pour vous accompagner dans cette procédure. En passant à l'étape suivante, vous vous engagez à fournir des informations exactes sur votre situation. Toute fausse déclaration pourrait remettre en cause la décision prise sur votre demande.

## Critères d'éligibilité

Les critères sont propres à chaque prestation.  
Ils permettent de vérifier si vous êtes **éligible à la prestation**.

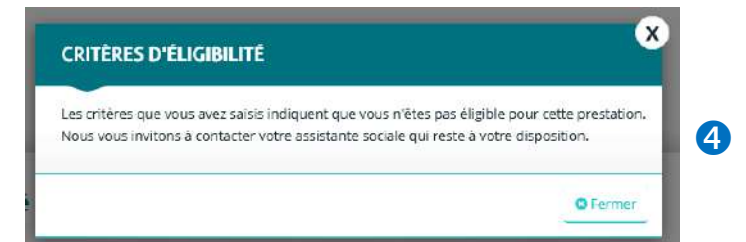
- 1 Répondre par 'oui' ou par 'non' aux différentes questions.
- 2 Cliquer sur le lien 'espace e-social' pour afficher la fiche détaillée de la prestation.
- 3 Cliquer sur 'Suivant' pour passer à l'étape suivante.
- 4 Ce message s'affiche si vous n'êtes pas éligible. La prestation ne pourra pas être délivrée. Cliquer sur 'Espace personnel' à gauche en haut de l'écran pour quitter la demande de prestation.



The screenshot shows a web form titled "Critères d'éligibilité". At the top, there are "Précédent" and "Suivant" buttons. Below the title, a message asks the user to verify their eligibility by answering the following questions:

- 1 Votre enfant a-t-il moins de 25 ans au 31/12 de l'année du dépôt de la demande ou est-il étudiant handicapé atteint d'un taux d'incapacité d'au moins 50 % ? \*
- La formation se situe-t-elle au-delà de la classe de troisième ? \*
- 2 Votre enfant est-il en classe de seconde générale ou technologique ? \*
- 3 Votre enfant est-il en classe de première ou de terminale conduisant au baccalauréat général ? \*
- 4 Votre enfant poursuit-il une formation ou étude rémunérée (formation en alternance, apprentissage, stage rémunéré) ? \*
- 5 Votre demande est-elle formulée avant l'échéance de l'année scolaire correspondant à la formation concernée ? \*

At the bottom, there is a link: "Pour plus d'informations sur les conditions d'accès à la prestation, consultez l'espace e-social." and "Suivant" and "Précédent" buttons.



The screenshot shows a modal window titled "CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ" with a close button (X). The message inside reads: "Les critères que vous avez saisis indiquent que vous n'êtes pas éligible pour cette prestation. Nous vous invitons à contacter votre assistante sociale qui reste à votre disposition." At the bottom right, there is a "Fermer" button.

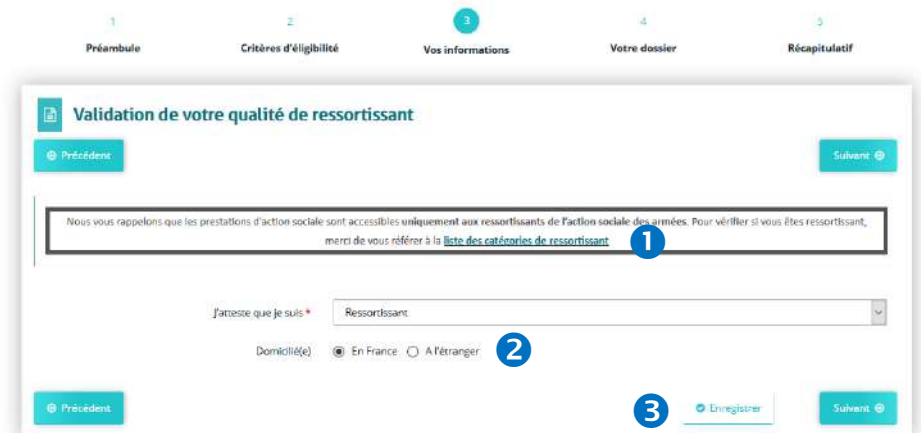


*Votre dossier de prestation sera créé une fois que vous aurez passé cette étape. Lors de l'étape suivante, vous pourrez enregistrer votre demande et poursuivre votre saisie ultérieurement.*

## Vos informations – Validation de votre qualité de ressortissant

Cet écran permet d'attester de votre qualité de ressortissant.

- 1 Cliquer sur le lien pour prendre connaissance de la liste des ressortissants de l'action sociale.
- 2 Cliquer sur 'En France' ou 'A l'étranger' en fonction du pays de votre domicile.
- 3 Cliquer sur 'Suivant' pour passer à l'étape suivante ;  
'Enregistrer' pour enregistrer votre demande ;  
'Précédent' pour retourner à l'étape précédente.



The screenshot shows a web interface for 'Validation de votre qualité de ressortissant'. At the top, a progress bar indicates five steps: 1. Préambule, 2. Critères d'éligibilité, 3. Vos informations (highlighted), 4. Votre dossier, and 5. Récapitulatif. The main form area contains a warning box with a link to 'liste des catégories de ressortissant' (callout 1). Below this is a dropdown menu for 'Ressortissant' and radio buttons for 'En France' (selected, callout 2) and 'A l'étranger'. At the bottom, there are buttons for 'Précédent', 'Enregistrer' (callout 3), and 'Suivant'.

## Vos informations – Votre identité

### 1 Généralités

➤ Ces informations reprennent les données saisies à la page précédente (Validation de votre qualité de ressortissant) et ne sont pas modifiables.

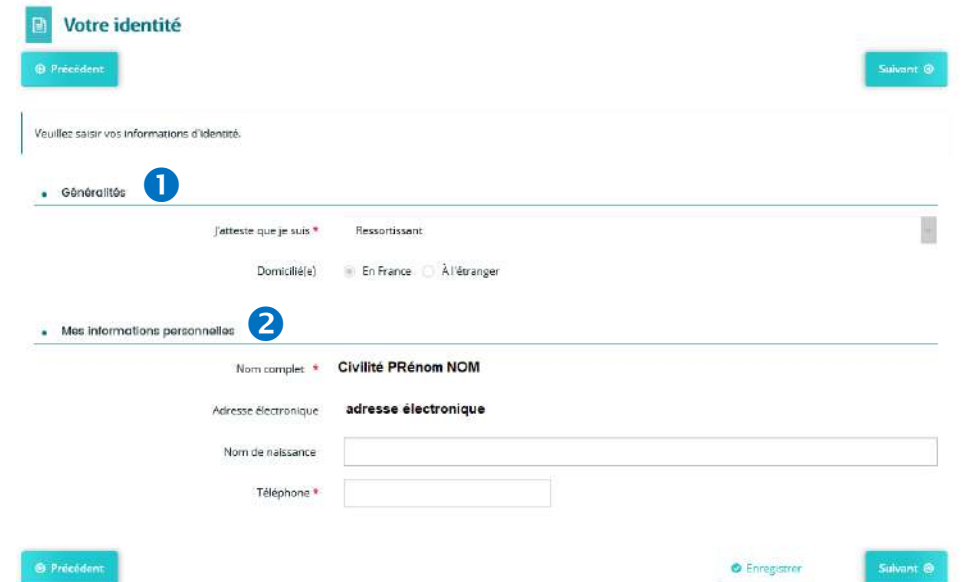
### 2 Mes informations personnelles

➤ Les champs 'Nom complet' et 'Adresse électronique' sont renseignés à partir des données saisies lors de la création du compte et ne sont pas modifiables à ce niveau.

➤ **Saisir** un nom de naissance (non obligatoire).

➤ **Saisir** un numéro de téléphone (obligatoire)

➤ **Cliquer** sur 'Suivant' pour passer à l'étape suivante ;  
'Enregistrer' pour enregistrer votre demande ;  
'Précédent' pour retourner à l'étape précédente.



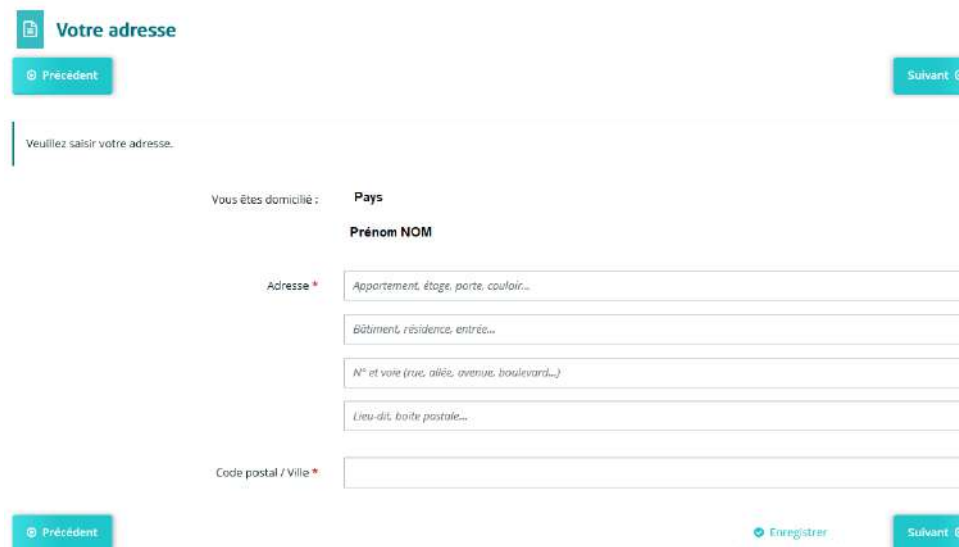
The screenshot shows a web form titled "Votre identité" with a "Précédent" button on the left and a "Suivant" button on the right. Below the title, it says "Veuillez saisir vos informations d'identité." The form is divided into two sections:

- Généralités 1**:
  - J'atteste que je suis \* (dropdown)
  - Ressortissant (dropdown)
  - Domicilié(e) (radio buttons):  En France,  À l'étranger
- Mes informations personnelles 2**:
  - Nom complet \* (dropdown): **Civilite PRénom NOM**
  - Adresse électronique (dropdown): **adresse électronique**
  - Nom de naissance (text input)
  - Téléphone \* (text input)

At the bottom, there are three buttons: "Précédent", "Enregistrer", and "Suivant".

## Vos informations – Votre adresse

- Les deux premières lignes reprennent des informations déjà saisies précédemment et ne sont pas modifiables.
- **Saisir** l'adresse du domicile (une seule ligne obligatoire)
- **Saisir** dans le champ 'Code postal/Ville' les deux premiers numéros du code postal ou les premières lettres de la ville puis sélectionner dans la liste déroulante la ville correspondante.
- **Cliquer** sur 'Suivant' pour passer à l'étape suivante ;  
'Enregistrer' pour enregistrer votre demande ;  
'Précédent' pour retourner à l'étape précédente.



**Votre adresse**

Précédent Suivant

Veillez saisir votre adresse.

Vous êtes domicilié :

**Pays**

**Prénom NOM**

Adresse \*

Appartement, étage, porte, couloir...

Bâtiment, résidence, entrée...

N° et voie (rue, allée, avenue, boulevard...)

Lieu-dit, boîte postale...

Code postal / Ville \*

Précédent Enregistrer Suivant

## Vos informations – Vos informations personnelles

### 1 Vos informations personnelles – Votre situation familiale

- Cocher 'Oui' ou 'Non' sur la ligne 'Vivez-vous en couple'
- Sélectionner un choix dans la liste déroulante.



*La liste déroulante sera différente en fonction de la case cochée.*

- Cliquer sur 'Enregistrer' pour valider les modifications

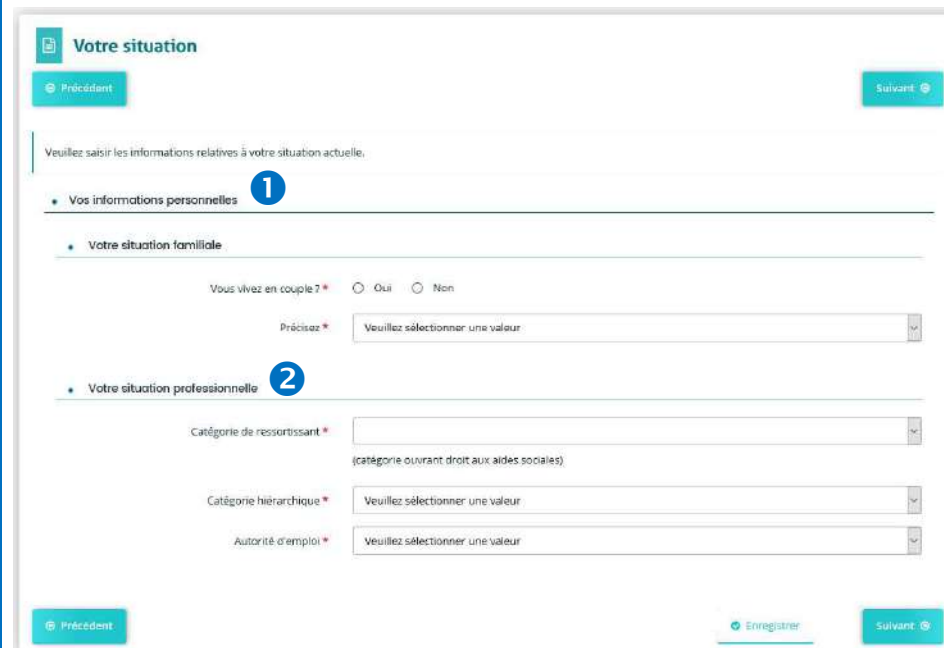
### 2 Vos informations personnelles – Votre situation professionnelle

- Sélectionner une catégorie de ressortissant dans la liste déroulante.
- Sélectionner une catégorie hiérarchique dans la liste déroulante.
- Sélectionner une autorité d'emploi dans la liste déroulante.



*Si l'autorité d'emploi est 'Établissement public ou organisme sous convention', il faut sélectionner l'intitulé de l'organisme dans une liste déroulante.*

- Cliquer sur 'Suivant' pour passer à l'étape suivante ;  
'Enregistrer' pour enregistrer votre demande ;  
'Précédent' pour retourner à l'étape précédente.

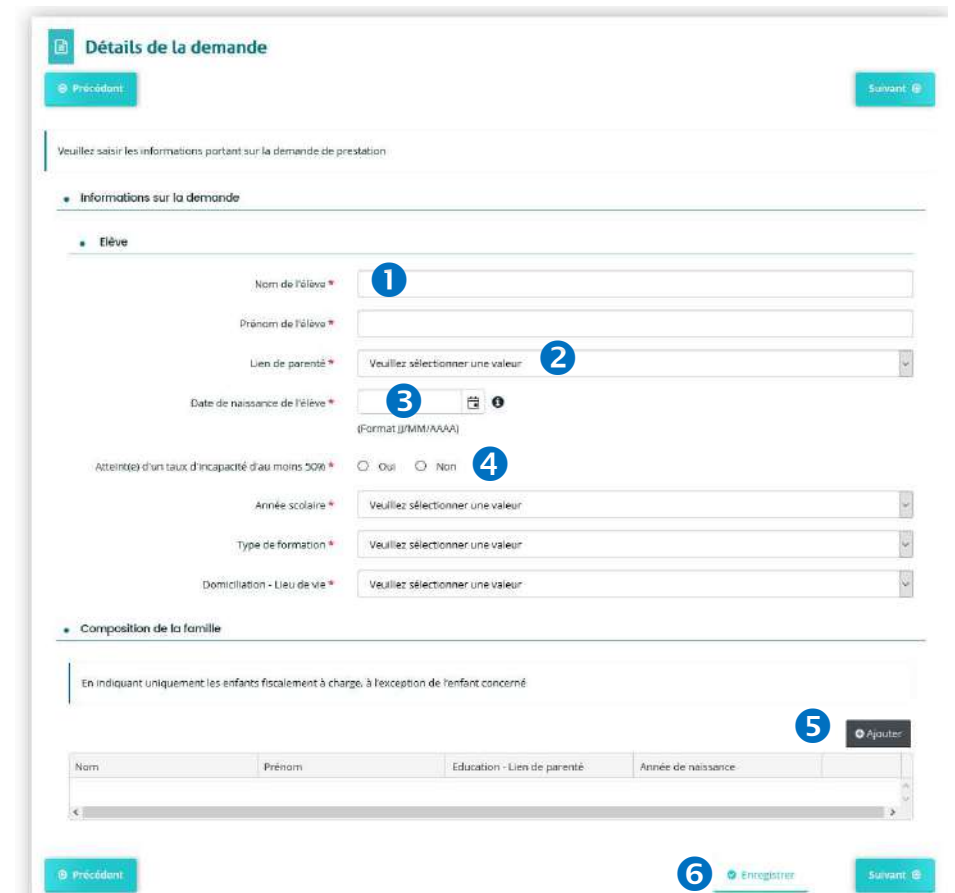


The screenshot shows a web form titled "Votre situation". At the top, there are "Précédent" and "Suivant" buttons. Below the title, a text box says "Veuillez saisir les informations relatives à votre situation actuelle." The form is divided into two main sections, each with a numbered header: "1 Vos informations personnelles" and "2 Votre situation professionnelle". Under section 1, there is a sub-section "Votre situation familiale" with a radio button for "Vous vivez en couple?" (Yes/No) and a dropdown menu for "Précisez". Under section 2, there are three dropdown menus: "Catégorie de ressortissant" (with a note "(catégorie ouvrant droit aux aides sociales)"), "Catégorie hiérarchique", and "Autorité d'emploi". At the bottom, there are "Précédent", "Enregistrer", and "Suivant" buttons.

## Votre dossier - Détail de la demande

Cette page diffère en fonction de la prestation demandée et peut être constituée.

- 1 de champs texte à saisir (exemple : le nom de l'élève) ;
- 2 de sélections à partir d'une liste déroulante ;
- 3 de dates à saisir au format JJ/MM/AAAA ou à sélectionner en cliquant sur le calendrier (voir info-bulle) ;
- 4 de cases à cocher ;
- 5 d'un tableau à compléter (exemple : la composition de la famille). Cliquer sur le bouton 'Ajouter' pour ajouter une ligne au tableau. Une nouvelle fenêtre s'affiche. Renseigner les différents champs obligatoires puis cliquer sur 'Enregistrer'.
- 6 Cliquer sur 'Suivant' pour passer à l'étape suivante ;  
'Enregistrer' pour enregistrer votre demande ;  
'Précédent' pour retourner à l'étape précédente.



**Détails de la demande**

Précédent Suivant

Veuillez saisir les informations portant sur la demande de prestation

**Informations sur la demande**

**Elève**

Nom de l'élève \* 1

Prénom de l'élève \*

Lien de parenté \* Veuillez sélectionner une valeur 2

Date de naissance de l'élève \* 3  
(Format JJ/MM/AAAA)

Atteinte d'un taux d'incapacité d'au moins 50% \*  Oui  Non 4

Année scolaire \* Veuillez sélectionner une valeur

Type de formation \* Veuillez sélectionner une valeur

Domiciliation - Lieu de vie \* Veuillez sélectionner une valeur

**Composition de la famille**

En indiquant uniquement les enfants fiscalement à charge, à l'exception de l'enfant concerné

Ajouter 5

Nom	Prénom	Education - Lien de parenté	Année de naissance

Précédent 6 Enregistrer Suivant

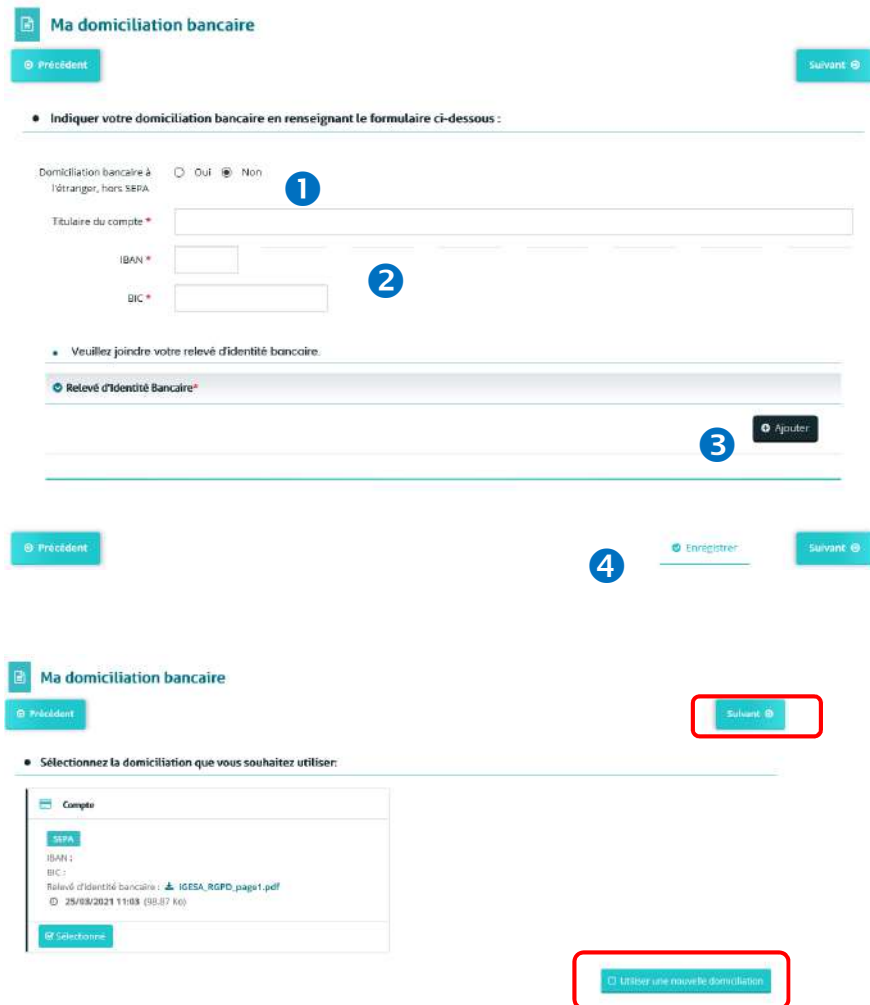
## Votre dossier – Domiciliation bancaire

**Vous déposez une demande pour la première fois ou une première demande n'a pas encore été traitée :**

- 1 Domiciliation bancaire à l'étranger : **cocher** la case correspondante.
- 2 **Renseigner** les informations relatives à la domiciliation bancaire : titulaire du compte, IBAN. Le BIC sera ajouté automatiquement après saisie et contrôle de l'IBAN.
- 3 **Insérer** votre RIB scanné en cliquant sur 'Ajouter'.
- 4 **Cliquer** sur 'Suivant' pour passer à l'étape suivante ;  
'Enregistrer' pour enregistrer votre demande ;  
'Précédent' pour retourner à l'étape précédente.

**Votre RIB est déjà enregistré (lorsqu'une précédente demande de prestation a été traitée) :**

- **Vérifier** l'exactitude des données pré-remplies et **cliquer** sur le bouton 'Suivant'.
- Si votre domiciliation bancaire a changé, **modifier** la en cliquant sur 'Utiliser une nouvelle domiciliation bancaire'.



**Ma domiciliation bancaire**

Précédent Suivant

Indiquer votre domiciliation bancaire en renseignant le formulaire ci-dessous :

Domiciliation bancaire à l'étranger, hors SEPA  Oui  Non **1**

Titulaire du compte \*

IBAN \*

BIC \*

**2**

• Veuillez joindre votre relevé d'identité bancaire.

Relevé d'Identité Bancaire\*

**3** Ajouter

Précédent **4** Enregistrer Suivant

**Ma domiciliation bancaire**

Précédent Suivant

Sélectionnez la domiciliation que vous souhaitez utiliser:

Compte
SEPA
IBAN :
BIC :
Relevé d'identité bancaire : <a href="#">10ESA_ROPD_page1.pdf</a>
25/08/2021 11:08 (98,87 Ko)

Selectionner

**Utiliser une nouvelle domiciliation**



## Votre dossier – Vos justificatifs

### Les pièces justificatives demandées diffèrent en fonction de la prestation.



*Les pièces justificatives obligatoires sont marquées par \*.  
Les formats acceptés sont pdf, doc, docx, png, jpg et jpeg.*

- 1 Cliquer sur 'Ajouter' pour insérer une pièce justificative.
  - 2 Rechercher et sélectionner la pièce à insérer sur votre ordinateur, tablette ou téléphone puis cliquer sur 'Ouvrir'.
- Un message 'Déposé' apparaît lorsque la pièce est insérée.
  - La pièce peut être supprimée et remplacée par une autre en cas d'erreur.
- 3 Cliquer sur 'Suivant' pour passer à l'étape suivante ;  
'Enregistrer' pour enregistrer votre demande ;  
'Précédent' pour retourner à l'étape précédente.



*Lorsque la qualité de ressortissant a déjà été validée par Igesa suite au traitement d'une première prestation, le justificatif est alors enregistré dans un porte-document. Il suffit de cliquer sur 'Porte documents' pour l'ajouter comme justificatif. Il n'est pas nécessaire de le scanner à nouveau.*

Vos justificatifs
Suivant

Veuillez ajouter les pièces nécessaires à la prise en compte de votre demande

Justificatif de votre qualité de ressortissant\*

Vous pouvez seulement déposer des documents avec les extensions suivantes: **.pdf, .doc, .docx, .png, .jpg, .jpeg**

Bulletin de rémunération ou titre de pension ou acte administratif portant décision de congé 1 Ajouter

mei du fichier

nom	Modifié	Type	Taille
doc1.docx	10/08/2021 11:03	Document Micro...	147 Ko

Nom du fichier: Bienvenue.jpg 2 Tous les fichiers (\*.\*) Ouvrir Annuler

Tableau d'amortissement du prêt en cours et justificatifs de versement des remboursements de prêt Déposé Ajouter

doc1.docx (146.7 Ko) - 10/08/2021 11:03

Description

3 Enregistrer
Suivant

Justificatif de votre qualité de ressortissant\*

Bulletin de rémunération ou titre de pension ou acte administratif portant décision de congé Ajouter

Porte documents

## Récapitulatif – Attestation sur l'honneur

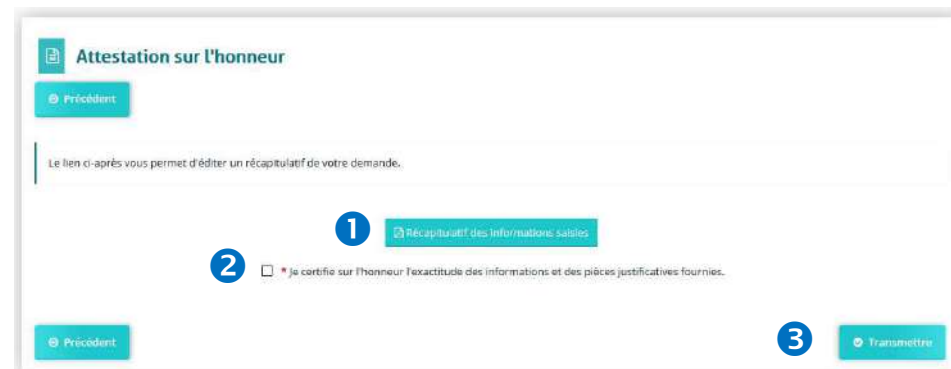
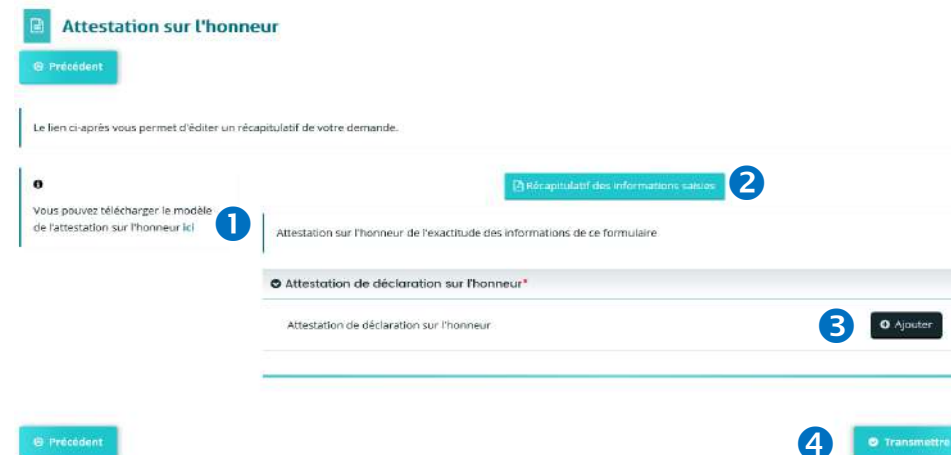
### Attestation sur l'honneur pour les prestations d'action sociale

- 1 Cliquer sur le lien pour éditer un récapitulatif de la demande.
- 2 Cocher la case pour certifier l'exactitude des renseignements.
- 3 Cliquer sur 'Transmettre' pour transférer la demande à l'opérateur ou sur 'Précédent' pour modifier la demande.

### Attestation sur l'honneur pour les prêts d'action sociale

Pour toutes les demandes de prêt, une attestation sur l'honneur doit être téléchargée, complétée, signée par l'emprunteur et le co-emprunteur éventuel puis scannée et téléchargée sur l'application.

- 1 Cliquer sur le mot 'ici' pour télécharger l'attestation.
- 2 Cliquer sur le lien pour éditer un récapitulatif de la demande.
- 3 Cliquer sur 'Ajouter' pour insérer l'attestation sur l'honneur complétée et signée (voir page précédente pour ajouter une pièce jointe).
- 4 Cliquer sur 'Transmettre' pour transférer la demande à l'opérateur ou sur 'Précédent' pour modifier la demande.

### Confirmation

- 1 Message indiquant que la demande a bien été transmise.
- 2 Cliquer sur le lien pour télécharger le **récapitulatif définitif**. Il peut être enregistré et/ou imprimé.
- 3 Cliquer sur 'Terminer' pour finaliser votre saisie.

➤ Une fois votre demande transmise, vous êtes redirigé sur votre espace personnel de l'application « Portail Des Aides ».

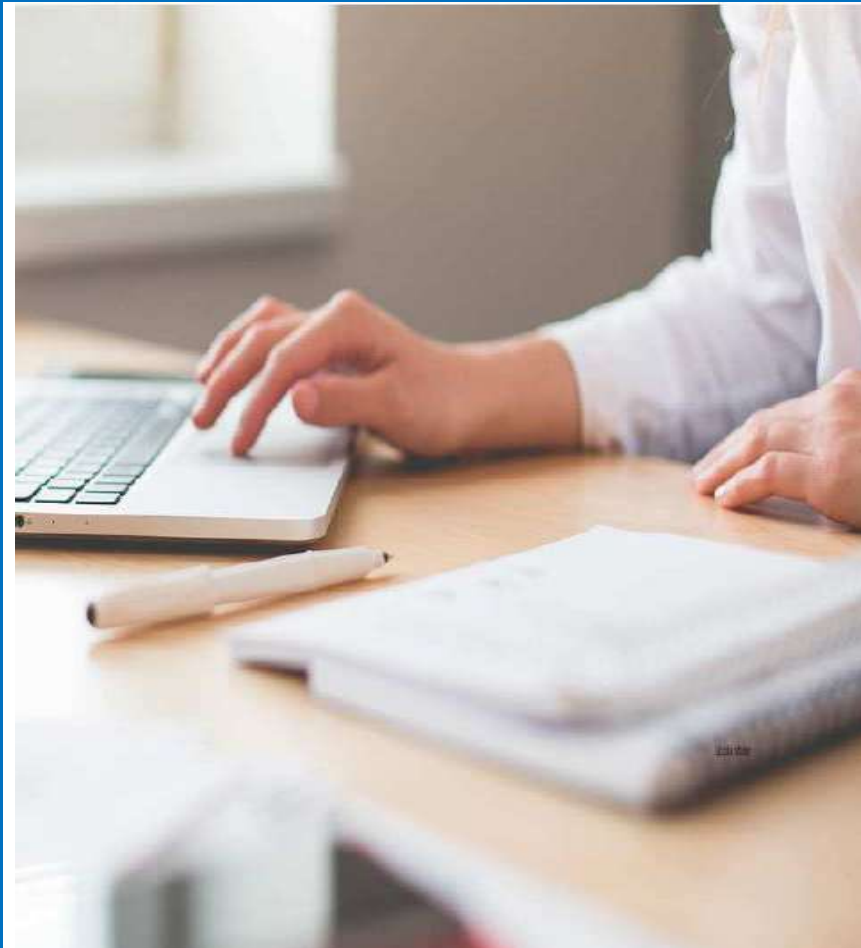
➤ Un mail, accompagné du récapitulatif de la demande, sera envoyé par l'application à votre adresse mail.

➤ Les données personnelles (exemple : adresse) sont affichées et enregistrées.

➤ Certaines données sont modifiables à partir de l'espace personnel (voir page 17 du présent guide).

➤ Lors d'une nouvelle demande de prestation, ces données permettront de pré-remplir certains champs du formulaire **mais ne seront pas modifiables dans la demande.**





## D. Suivre l'évolution d'une demande

- Les états d'une demande
- Répondre aux demandes de compléments (pièces justificatives)
- Consulter la décision.

## Les états d'une demande

Après la transmission de la demande, cliquer sur 'Suivre mes demandes de prestation' pour suivre l'état d'avancement.



### Les différents états d'une demande de prestation

- **En cours de création** : la demande a été initiée mais n'a pas été transférée.
- **Prise en charge** : la demande a été transférée pour traitement à Igesa.
- **Instruction en cours** : la demande est en cours de traitement par un agent Igesa.
- **Instruction terminée** : la demande est traitée (accordée ou refusée).

## Les différentes icônes associées au suivi des demandes de prestation



**Accéder** à la demande de prestation si celle-ci est à l'état 'En cours de création'.



**Supprimer** la prestation. Cette action est possible **uniquement** si la demande est à l'état 'En cours de création'.



**Suivre** une demande de prestation transférée à Igesa.



**Ajouter** une pièce justificative complémentaire à une demande de prestation transmise à Igesa (état « Prise en charge » ou « Instruction en cours »).



**Notification** : Un complément de pièce(s) est nécessaire pour que la demande soit traitée par l'opérateur. Le bouton 'Enveloppe' s'affiche et un chiffre indique qu'une demande d'information complémentaire vous a été transmise. Une fois la réponse effectuée, le bouton 'Enveloppe' reste affiché mais le chiffre disparaît.



**Afficher** les demandes de paiement effectuées par Igesa pour une prestation à l'état « Traitée » et accordée.



**Dupliquer** une demande de prestation à l'état « Instruction en cours » ou « Instruction terminée ». Une nouvelle demande de prestation sera à l'état « En cours de création » avec des informations pré-remplies par les données déjà enregistrées lors de la première demande.

## Répondre aux demandes de compléments (pièces justificatives)

Lors de l'instruction, des pièces justificatives peuvent être demandées (en complément des justificatifs déjà fournis ou parce que le justificatif déjà transmis n'est pas assez lisible ou ne correspond pas à la pièce demandée).

### Ajouter un complément de pièce à partir d'une boîte mail

- **Se connecter** sur sa boîte mail : la demande de complément est envoyée à l'adresse mail enregistrée dans votre espace personnel. La pièce manquante est indiquée dans le corps du message.
- **Cliquer** sur le lien 'Demande de complément'
- **Saisir** votre adresse mail et votre mot de passe pour vous connecter. L'écran de demandes de compléments de pièces s'affiche automatiquement (pour ajouter le justificatif, voir la page suivante).

### Ajouter un complément de pièce à partir de l'espace personnel

- **Cliquer** sur « Suivre mes demandes de prestation » : l'icône de l'enveloppe avec le chiffre 1 est affichée au niveau de la prestation.
- **Cliquer** sur l'enveloppe pour accéder à la demande de complément de pièce.

Votre demande de prestation enregistrée le sous la référence n'est pas complète.

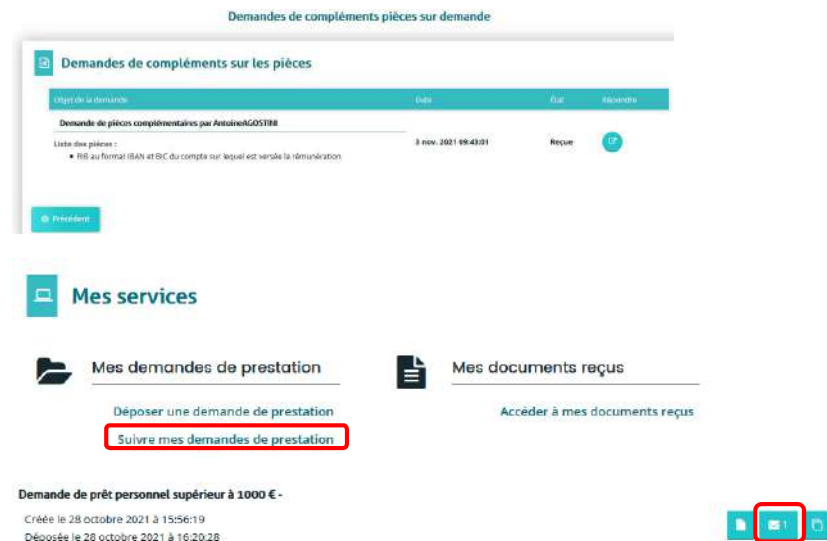
Afin de pouvoir la traiter, nous vous invitons à nous retourner les pièces manquantes ci-après :

- RIB au format IBAN et BIC du compte sur lequel est versée la rémunération

Nous vous invitons à déposer ces documents en vous rendant sur votre espace personnel: [Demande de complément](#).


Restant à votre entière disposition pour tout complément d'information,

L'équipe E-Social des armées



Demandes de compléments pièces sur demande

**Demandes de compléments sur les pièces**

Objet de la demande	Date	État	Réponse
Demande de pièces complémentaires par AntoineGOSTIER	8 nov. 2021 19:43:01	Reçue	

Objet de la demande :  
• RIB au format IBAN et BIC du compte sur lequel est versée la rémunération

**Mes services**

- Mes demandes de prestation  
Déposer une demande de prestation  
**Suivre mes demandes de prestation**
- Mes documents reçus  
Accéder à mes documents reçus

Demande de prêt personnel supérieur à 1000 € -  
Créée le 28 octobre 2021 à 15:56:19  
Déposée le 28 octobre 2021 à 16:20:28

## Demandes de compléments de pièces – Ajouter un justificatif

- Cliquer sur le bouton ‘Répondre’ pour ajouter la ou les pièces manquantes.



Sur la nouvelle fenêtre, sont affichés :

- l’objet de la demande
- la liste des pièces complémentaires demandées
- la date et l’heure de la demande
- l’état de la demande





- Une fenêtre « Répondre » s’affiche. Le libellé de la pièce manquante est affiché. Cliquer sur « Ajouter ».

- Rechercher et sélectionner la pièce à insérer sur votre ordinateur, tablette ou téléphone puis cliquer sur ‘Ouvrir’.

- Cliquer sur ‘Valider’ pour confirmer l’ajout de la pièce justificative.

Demandes de compléments pièces sur demande

### Demandes de compléments sur les pièces

Objet de la demande	Date	Etat	Répondre
<b>Demande de pièces complémentaires par Antoine AGOSTINI</b>			
Liste des pièces :	3 nov. 2021 09:43:01	Reçue	
<ul style="list-style-type: none"> <li>RIB au format IBAN et BIC du compte sur lequel est versée la rémunération</li> </ul>			
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p><b>RIB au format IBAN et BIC du compte sur lequel est versée la rémunération*</b></p> <p>Emprunteur : pour le virement du prêt et/ou pour le prélèvement des mensualités</p> <div style="text-align: right; border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px; display: inline-block;"></div> </div>			
<div style="display: flex; justify-content: flex-end; gap: 10px;"> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px; display: inline-block;"></div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px; display: inline-block;"></div> </div>			


mei du fichier


chemin : Ce PC > Documents > Documents numérisés > Documents

Nouveau dossier

nom	Modifié le	Type	Taille
doc1.docx	10/08/2021 11:09	Document Micro...	147 Ko


nom du fichier : Banque.jpg







**RIB au format IBAN et BIC du compte sur lequel est versée la rémunération\***

Emprunteur : pour le virement du prêt et/ou pour le prélèvement des mensualités









L'écran de demande de compléments de pièces s'affiche à nouveau.

- La date et heure ont été modifiées par la date et heure de l'envoi de la pièce justificative.

- L'état de la demande est 'Envoyé'.

➤ Cliquer sur le bouton « Précédent » pour retourner sur le suivi des demandes de prestation.

➤ Le chiffre indiqué sur le bouton de l'enveloppe ne s'affiche plus.



Objet de la demande	Date	Etat	Répondre
Demande de pièces complémentaires par Antoine AGOSTINI	3 nov. 2021 11:11:21	Envoyée	

**Demande de prêt personnel supérieur à 1000 € -**

Créée le 28 octobre 2021 à 15:56:19

Déposée le 28 octobre 2021 à 16:20:28



## Consulter une décision (prestation accordée ou refusée)

### Consulter la décision à partir d'une boîte mail

- **Se connecter** sur sa boîte mail : la notification de la décision est envoyée à l'adresse mail enregistrée dans votre espace personnel. La décision d'accord ou de refus est en pièce jointe du mail.
- **Ouvrir** la pièce jointe.

### Consulter la décision à partir de l'espace personnel

- **Cliquer** sur « Accéder à mes documents reçus ».



**Lorsque de nouveaux documents sont disponibles, une information s'affiche en-dessous du titre « Mes documents reçus »**

La liste de tous les documents disponibles s'affiche. Dans la colonne 'Actions' cliquer sur le bouton « Télécharger le document et accéder à la demande »

**ou**

- **Cliquer** sur « Suivre mes demandes de prestation ».
- Sur la prestation demandée, cliquer sur le bouton « Suivi de la demande d'aide ».
- **Se positionner** sur l'onglet « Documents »
- **Cliquer** sur 'Accéder à tous mes documents reçus' : la liste de tous les documents et notifications s'affiche.

Bonjour M.....

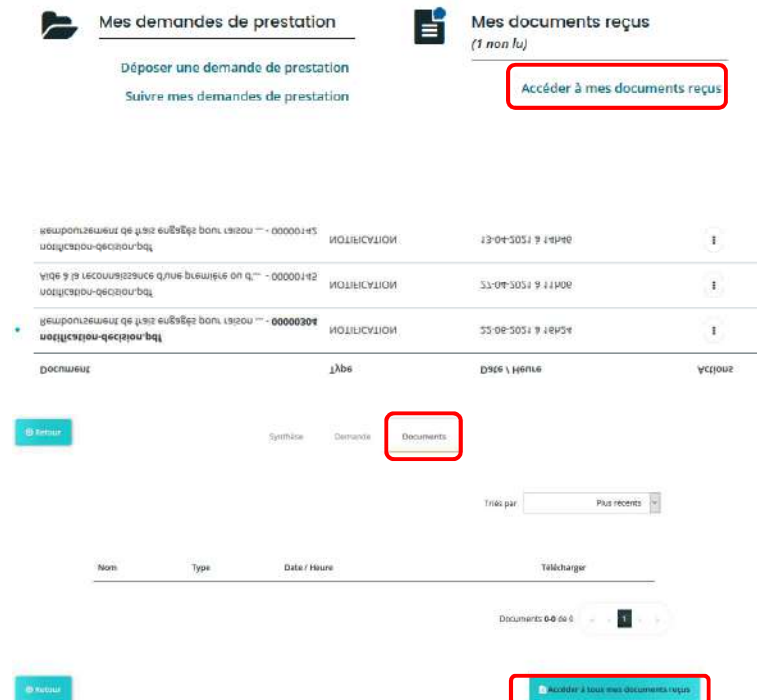
Votre demande de prestation enregistrée sous la référence 00000 a été traitée.

Vous trouverez en pièce jointe la notification de la décision correspondante.

Restant à votre entière disposition pour tous compléments d'information,

**L'équipe E-Social des armées**

Caserne St-Joseph - BP 190 - 20293 Bastia cedex



The screenshot shows the user interface for managing requests and documents. At the top, there are two main sections: 'Mes demandes de prestation' and 'Mes documents reçus (1 non lu)'. Under 'Mes demandes de prestation', there are buttons for 'Déposer une demande de prestation' and 'Suivre mes demandes de prestation'. Under 'Mes documents reçus', there is a button 'Accéder à mes documents reçus' highlighted with a red box. Below these sections is a table of documents with columns for 'Nom', 'Type', 'Date / Heure', and 'Télécharger'. The table contains three rows of document information. At the bottom of the interface, there is a navigation bar with buttons for 'Accueil', 'Synthèse', 'Demande', and 'Documents' (highlighted with a red box). Below the navigation bar, there is a 'Trié par' dropdown menu set to 'Plus récents' and a 'Documents 04 de 04' indicator. At the very bottom, there is a button 'Accéder à tous mes documents reçus' highlighted with a red box.