

- Question : Choisissez le thème de votre question

- Sous-question : Mon éligibilité

- Sous-question : Mon âge

- Sous-question : J'ai entre 16 et 17 ans que dois-je saisir ?

- Réponses :

- Je dois saisir ma date de naissance.

- Si je suis mineur, il me sera demandé de renseigner l'identité de mon représentant légal par la suite.

- Sous-question : J'ai moins de 15 ans, suis-je éligible ?

- Réponses :

- Pour bénéficier de l'aide, je dois avoir 15 ans révolus.

- Sous-question : J'ai 30 ans lors de ma saisie, suis-je éligible ?

- Réponses :

- Pour bénéficier de l'aide, je dois valider intégralement ma demande au plus tard la veille du jour de mon trentième anniversaire (signature de ma convention comprise).

- Si j'ai 30 ans aujourd'hui et que je n'ai pas saisi ma demande, déposé mes pièces et signé ma convention, je ne suis donc pas éligible à l'aide.

- Sous-question : Je vais avoir 30 ans dans les prochains jours, quel est le délai pour faire ma demande ?

- Réponses :

- Pour bénéficier de l'aide, je dois valider intégralement ma demande au plus tard la veille du jour de mon trentième anniversaire (signature de ma convention comprise).

- Sous-question : Mon contrat d'apprentissage

- Sous-question : Quelles informations doivent figurer sur mon imprimé CERFA ?

- Réponses :

- Tous les champs de mon imprimé CERFA doivent être renseignés sans ratures.

- Cet imprimé doit impérativement être daté et signé par l'ensemble des parties (moi-même et mon représentant légal si je suis mineur, mon école et mon entreprise).

- Sous-question : La signature électronique de mon imprimé CERFA est-elle acceptée ?

- Réponses :

- La signature électronique de mon imprimé CERFA est acceptée si je transmets le certificat de signature électronique.

- Dans le cas présent, je demande ce document au service RH de mon entreprise.

- Sous-question : Qu'est ce qu'un imprimé CERFA ?

- Réponses :

- Un Cerfa est un formulaire administratif réglementé. Il s'agit d'un imprimé officiel dont le modèle est fixé par arrêté, nous vous invitons à vous renseigner auprès de votre école ou bien du service RH de votre future entreprise.

- Sous-question : Qu'est ce qu'un contrat d'apprentissage ?

- Réponses :

- Le contrat d'apprentissage est un contrat de travail écrit à durée limitée (CDD) ou à durée indéterminée (CDI) établi entre un salarié et un employeur.

- Il permet à l'apprenti de suivre une formation en alternance en entreprise sous la responsabilité d'un maître d'apprentissage et en centre de formation des apprentis (CFA) pour une durée de 1 à 3 ans.

- Sous-question : Qu'est ce qu'un contrat de professionnalisation ?

- Réponses :

- Le contrat de professionnalisation est un contrat de travail en alternance entre un employeur du secteur privé et un salarié répondant à certains critères.

- Le contrat peut être conclu avec tout type d'employeur privé, sauf les particuliers employeurs. Le contrat de professionnalisation doit être écrit et peut être conclu dans le cadre d'un CDD ou d'un CDI.

- Sous-question : Mon logement

- Sous-question : Mon logement est-il éligible ?

- Réponses :

avec ma formation et doit être exclusivement :

1er de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 ;

titre 1er bis de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 ;

(foyer, résidence sociale...);

(article L 442-8-4 du CCH) ;

(article L 442-8-4 du CCH) ;

l'article 101 de la loi n° 2009-323 du 25 mars 2009

- Le logement occupé doit être en lien

- - Un logement loué nu régi par le titre

- - Un logement loué meublé régi par le

- - Un logement en structure collective

- - Un logement en sous-location en HLM

- - Un logement en colocation en HLM

- - Une chambre en internat ;

- - Une occupation temporaire au titre de

- Sous-question : Je suis locataire de deux logements, quel est celui à renseigner ?

- Réponses :

- Je peux renseigner le logement qui est le plus favorable à ma situation (le loyer le plus cher et avec le moins d'aide de la CAF), puisqu'il n'est pas possible de cumuler l'aide pour deux logements différents. Cependant c'est à moi de choisir, Action Logement ne m'impose pas de règle à ce sujet.

- Attention mon logement doit être situé à proximité de mon lieu d'école ou de mon entreprise. Action Logement ne finance pas un logement qui est par exemple à Marseille si mon école est à Paris et mon entreprise à Tours.

- Sous-question : Je suis locataire d'un logement éloigné ?

- Réponses :

- Je dois obligatoirement renseigner le logement qui est le plus favorable à ma situation (le loyer le plus cher et avec le moins d'aide de la CAF), puisqu'il n'est pas possible de cumuler l'aide pour deux logements différents.

- Attention votre logement doit être situé à proximité de votre lieu d'école ou de votre entreprise. Nous ne financerons pas un logement qui est par exemple à Marseille si votre école est à Paris et votre entreprise à Tours.

- Sous-question : Mon logement doit-il se trouver au même endroit que mon entreprise et/ou mon lieu de formation ?

- Réponses :

- Mon logement ne doit pas se situer obligatoirement dans la même ville et/ou le même département, cependant un lien de proximité avec mon école et/ou mon entreprise est impératif.

- Exemple : Mon logement se trouve à Paris, mon école à Bordeaux et mon entreprise à Avignon : ma demande sera alors refusée.

- Exemple : Mon logement se trouve à Paris, mon école à Nanterre et mon entreprise à Troyes : Ma demande sera acceptée.

- Sous-question : J'occupe un logement avec un colocataire, quel est le montant du loyer pris en compte ?

- Réponses :

- Dans le cadre d'une colocation, je renseigne le montant du loyer en fonction de ma quote-part (ce que je dois payer).

- Ex. si nous sommes 3 locataires pour un loyer total de 600 €, je renseigne 200 €.

- Sous-question : Je loue une chambre chez l'habitant, suis-je éligible ?

- Réponses :

- La location d'une chambre chez l'habitant ne me permet pas de bénéficier de l'aide.

- Sous-question : Je loue un logement à l'étranger, suis-je éligible ?

- Réponses :

- Mon logement doit se situer sur le territoire français.

- Sous-question : Je loue un logement à la nuitée, suis-je éligible ?

- Réponses :

- Mon logement est éligible si je suis en structure collective (ex. foyer...) uniquement.

- Dans ce cas, je dois transmettre ma convention d'occupation ou attestation de résidence.

- Le paiement de mon aide se fera sur présentation d'une facture mensuelle reprenant le nombre de nuits et le coût relatif à celles-ci (hors frais annexes : repas, connexion internet, badge d'accès,...).

- Sous-question : Je réside dans un CFA, comment dois-je faire ?

- Réponses :

- Je dois transmettre la convention de résidence avec le planning de présence.

- Le CFA me fournit un échéancier m'informant du montant du loyer à devoir pour chacun des mois.

- Lors de ma saisie, je renseigne le montant du loyer relatif au premier mois de mon cycle de formation.

- Sous-question : Mon contrat de location

- Sous-question : Mon bail répond-il aux règles de conformité ?

- Réponses :

- Mon bail doit se conformer à la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 et certaines mentions et informations obligatoires doivent y figurer :

- le nom et le domicile du propriétaire ou du gestionnaire,

- le nom du (ou des) locataire(s),

- la date de prise d'effet du bail,

- la durée du bail : 3 ans pour les locations vides, 1 an pour les locations meublées (si le locataire est étudiant, la durée est réduite à 9 mois),

- la destination du logement : bail d'habitation ou mixte,

- la surface habitable,

- la description du logement et des équipements : appartement ou maison, nombre de pièces, liste des équipements (en cas de location meublée, la liste du mobilier doit être transmise).

- Sous-question : La signature électronique de mon bail est-elle acceptée ?

- Réponses :

- La signature électronique de mon contrat de bail est acceptée si je transmets le certificat de signature électronique. Dans le cas présent, je demande ce document à mon bailleur ou à l'agence immobilière mandatée.

- Sous-question : Je loue une chambre d'étudiant dans un foyer (exemple CROUS) et je n'ai pas de bail, que dois-je faire ?

- Réponses :

- Si je loue une chambre d'étudiant dans un foyer (ex. Crous), je dois transmettre mon contrat d'occupation qui doit reprendre les mentions et informations obligatoires : identité et adresse de toutes les parties, désignation du bien loué (type et nature du logement, adresse complète, ...), montant de la redevance (loyer et charges), date de prise d'effet du bail, signatures de toutes les parties, ...

- Sous-question : J'ai un contrat d'occupation, est-il accepté ?

- Réponses :

- Mon contrat d'occupation est accepté s'il reprend les mentions et informations obligatoires : identité et adresse de toutes les parties, désignation du bien loué (type et nature du logement, adresse, ...), montant de la redevance (loyer et charges), date de prise d'effet du bail, signatures de toutes les parties...

- Sous-question : Qu'est-ce que la date de prise d'effet de mon bail ?

- Réponses :

- La date de prise d'effet de mon bail est renseignée sur mon contrat. C'est la date à laquelle le contrat entre en vigueur. Cette date peut être différente ou identique à la date d'entrée dans les lieux ou de la date de signature (à ne pas confondre avec ces deux dates).

- Sous-question : Mon entreprise

mon entreprise ?

- Sous-question : Comment connaître le secteur d'activité de

- Réponses :

- Pour m'assurer de bien renseigner le secteur d'activité de mon entreprise, il est préférable de me rapprocher du service RH de mon employeur.

- Sous-question : Je travaille pour une entreprise publique avec un contrat de droit privé, suis-je éligible ?

- Réponses :

- Pour bénéficier de l'aide, je dois travailler dans une entreprise du secteur privé ou du secteur assimilé (les EPIC notamment).

- La nature de mon contrat ne permet pas de déterminer mon éligibilité, c'est la forme juridique de mon entreprise qui la définit.

- Pour plus de renseignements, je prends contact auprès de mon service RH.

- Sous-question : Mon salaire

- Sous-question : Quel est le montant du SMIC brut mensuel en vigueur lors de ma demande ?

- Réponses :

- Le montant du SMIC brut mensuel pris en compte est celui en vigueur à la date de début de ma formation en entreprise.

- Ex. Si ma formation débute en septembre 2019, le montant du SMIC en vigueur à prendre en compte est celui de septembre 2019.

- Sous-question : Quel est le montant de mon salaire à renseigner ?

- Réponses :

- Je dois renseigner le montant de mon salaire brut mensuel sur mon imprimé CERFA quel que soit le nombre d'heures travaillées par semaine (primes incluses).

- Sous-question : Mon salaire est supérieur au montant du SMIC brut mensuel, suis-je éligible ?

- Réponses :

- Je ne suis pas éligible. Je dois percevoir au maximum 100 % du SMIC en vigueur à la date de début de mon cycle de formation.

- Ex. Si ma formation débute en septembre 2019, le montant du SMIC en vigueur à prendre en compte est celui de septembre 2019.

- Sous-question : Mon salaire a évolué depuis le début de mon alternance, que dois-je renseigner ?

- Réponses :

- Si ma rémunération devient supérieure au montant du SMIC en cours d'année d'apprentissage, je peux continuer à bénéficier de l'aide, à condition qu'il n'y ait pas d'interruption de mon contrat au cours de cette période.

- Le montant du SMIC brut mensuel pris en compte est celui en vigueur à la date de début de mon cycle de formation.

- Sous-question : Mes dates de formation

- Sous-question : Quelles dates de formation dois-je renseigner ?

- Réponses :

- Je renseigne les dates de formation indiquées sur mon imprimé Cerfa relatives aux dates de début de mon apprentissage en entreprise. Seul un cycle en cours ou à venir doit être saisi sur 12 mois maximum.

- Sous-question : Pourquoi la durée de mon alternance n'est pas intégralement prise en compte ?

- Réponses :

- La durée maximale prise en compte pour une aide est limitée à 12 mois. Chaque début de mois renseigné donne lieu à un mois entier pris en compte.

- Ex. Je débute ma formation le 01/01/2019 et la termine le 31/12/2019, je bénéficie d'une aide sur 12 mois.

- Si je renseigne un début de formation au 01/01/2019 et indique une fin de formation au 01/01/2020, cela comptabilise une durée de 13 mois puisque le 01/01/2020 est pris en compte pour un mois entier.

- Sous-question : A quoi correspond un demi mois dans le calcul de ma période ?

- Réponses :

- Mon aide est accordée sur une durée maximale de 12 mois.

- Je comptabilise un demi mois lorsque mon alternance débute entre le 16 et le 31 du mois et/ou lorsque celle-ci se termine dans les 15 premiers jours du dernier mois de mon alternance.

- Sous-question : Le calcul du montant de ma subvention

- Sous-question : Je suis dans une entreprise du secteur privé, comment est calculé le montant de mon aide ?

- Réponses :

- Le montant de mon aide MOBILI-JEUNE® est calculé à partir de ma quote-part de loyer (charges comprises) déduite des diverses aides au logement perçues pour le même logement.

- Le montant de mon aide peut être compris entre 10 et 100€ par mois et est défini à partir des justificatifs que je transmets.

- Si le reste à charge est inférieur à 10€ je ne suis pas éligible à l'aide.

- Ex. Mon loyer est de 350€ et mes APL sont de 220€, l'aide versée sera de 100€.

- Ex. Mon loyer est de 350€ et mes APL sont de 280€, l'aide versée sera de 70€.

- Ex. Mon loyer est de 250€ et mes APL sont de 245€, mon reste à charge est de 5€ je ne peux pas bénéficier de l'aide.

- Sous-question : Je suis dans une entreprise du secteur agricole, comment est calculé le montant de mon aide ?

- Réponses :

- Le montant de mon aide AGRI-MOBILI-JEUNE® est calculé à partir de ma quote-part de loyer (charges comprises) déduite des diverses aides au logement perçues pour le même logement.

- Si le reste à charge est inférieur à 10€ avec la déduction de la CAF je ne suis pas éligible à l'aide.

- Le montant de mon aide peut être compris entre 10 et 300€ par mois et est défini à partir des justificatifs que je transmets. Cependant il restera toujours 5% de mon loyer (charges comprises) à ma charge.

- Ex. Mon loyer (charges comprises) est de 550€ et mes APL sont de 150€, l'aide versée sera de 300€.

- Ex. Mon loyer (charges comprises) est de 350€ et mes APL sont de 180€, l'aide versée sera de 170€.

- Ex. Mon loyer (charges comprises) est de 250€ et mes APL sont de 245€, mon reste à charge est de 5€ je ne peux pas bénéficier de l'aide AGRI-MOBILI-JEUNE.

- Sous-question : Je ne trouve pas la réponse à ma question

- Question : Nous vous invitons à parcourir toutes les questions, si vous n'avez pas trouvé la réponse adaptée à votre besoin nous vous invitons à compléter ce formulaire de contact.

- Sous-question : Ma création de compte

- Sous-question : Mon identifiant

- Sous-question : Je ne me souviens plus de mon identifiant ?

- Réponses :

- Mon identifiant est l'adresse mail que j'ai renseignée à la création de mon compte.

- Sous-question : J'ai déjà un compte MOBILI-JEUNE, mais il ne fonctionne pas sur cet espace, pourquoi ?

- Réponses :

- J'ai déjà bénéficié d'une aide MOBILI-JEUNE® ou AGRI-MOBILI-JEUNE® les années précédentes avec un compte client déjà créé et toujours actif.

- Je dois obligatoirement créer un nouveau compte sur ce nouvel espace client pour faire une nouvelle demande.

- Ce nouvel espace a été mis en ligne en septembre 2019.

- Sous-question : Mon mot de passe

- Sous-question : J'ai oublié mon mot de passe, ou celui-ci ne fonctionne plus ?

- Réponses :

- Je peux faire la demande "mot de passe oublié". À cet effet, je recevrai un mail avec les démarches indiquées pour réactualiser mon mot de passe.

- Attention celui-ci peut être dans les spams / courriers indésirables.

- Sous-question : Ma confirmation de création de compte

- Sous-question : Je n'ai pas reçu le mail de création de compte ?

- Réponses :

- Je vérifie d'abord dans mes spams/ courriers indésirables, si le mail n'est pas présent j'ai du me tromper d'adresse. Je dois ainsi créer un nouveau compte.

- Sous-question : Je ne trouve pas la réponse à ma question

- Question : Nous vous invitons à parcourir toutes les questions, si vous n'avez pas trouvé la réponse adaptée à votre besoin nous vous invitons à compléter ce formulaire de contact.

- Sous-question : Mes informations personnelles

- Sous-question : La gestion de mes informations

- Sous-question : Comment modifier mes informations personnelles ?

- Réponses :

- En cas d'erreur ou modification à effectuer sur mes données personnelles, j'ai la possibilité de modifier les champs souhaités directement sur mon espace.

- La prise en compte des modifications ne sera effective qu'après transmission des justificatifs relatifs à ce changement.

- Ex. Si je change de nom suite à un mariage, je dois transmettre un nouveau justificatif d'identité.

- Si je change de RIB, je dois transmettre mon nouveau RIB pour que celui-ci soit pris en compte.

- Sous-question : Je me suis trompé lors de la saisie de mon test d'éligibilité, que dois-je faire ?

- Réponses :

- Je peux modifier mes données lors de la saisie de ma demande. Si certaines données conditionnent mon éligibilité, il se peut que ma demande soit refusée lors de la validation de celle-ci.

- Si j'ai validé ma demande et que celle-ci est en cours d'étude par Action Logement, je ne peux plus modifier mes données. Je dois attendre le retour de l'analyse d'Action Logement.

- Sous-question : Je suis bloqué pour saisir mes informations personnelles, le message m'indique "il existe déjà un compte pour ce demandeur (même prénom, nom, date de naissance et lieu de naissance)"?

- Réponses :

- Je m'assure de ne pas avoir déjà créé un compte et renseigné mes informations personnelles. Si c'est le cas, je dois procéder à la suppression de ma saisie en cours pour reprendre la précédente. Mon identifiant est alors l'adresse mail que j'ai indiquée lors de cette première création.

- Sous-question : Je suis bloqué pour l'enregistrement de ma demande, le message m'indique "Vous avez déjà une demande en cours, vous ne pouvez pas créer une nouvelle demande"?

- Réponses :

- Les dates de formations renseignées sont déjà, pour tout ou partie, prises en charge dans le cadre de ma précédente demande.

- Si les dates renseignées correspondent bien à celles à prendre en charge pour ce nouveau cycle, je dois au préalable clôturer ma précédente demande.

- Autrement, je dois corriger la saisie en cours et renseigner les dates exactes indiquées sur mon imprimé Cerfa.

- Ex. Mon précédent cycle de formation prend fin le 20/08/2019, la date de début de mon nouveau cycle à renseigner doit être postérieure au 20/08/2019 : je renseigne alors le 21/08/2019.

- Sous-question : Comment clôturer ma précédente demande ?

- Réponses :

- Pour faire ma nouvelle demande, je dois clôturer la précédente :

- - En déposant l'intégralité des pièces justificatives sur l'espace client

- - En déclarant un changement de situation

- Si ma précédente demande est active sur mon espace client MOBILI-JEUNE® <https://mobilijeune.actionlogement.fr/>, je dois procéder à sa clôture en déposant l'intégralité des pièces justificatives sur l'espace client.

- Sous-question : Mon identité

- Sous-question : Je suis mineur, qui est mon représentant légal ?

- Réponses :

- Mon représentant légal doit être âgé au minimum de 18 ans. Il doit être le co-signataire de l'ensemble des documents contractuels (imprimé Cerfa et contrat de bail). Il peut s'agir de l'un de mes parents.

- Sous-question : Je suis mineur émancipé, que dois-je renseigner pour le représentant légal ?

- Réponses :

- Si je suis émancipé, alors je n'ai pas besoin de renseigner les informations concernant un représentant légal.

- Sous-question : Mes coordonnées bancaires

- Sous-question : Puis-je saisir l'IBAN de mon compte épargne (ex. Livret A) ?

- Réponses :

- Je ne peux pas renseigner l'IBAN d'un compte épargne, seuls les comptes courants de l'Union Européenne sont acceptés.

- Sous-question : Puis-je saisir l'IBAN d'une tierce personne ?

- Réponses :

- Je dois saisir l'IBAN d'un compte courant de l'Union Européenne dont je suis titulaire ou celui de mon représentant légal si je suis mineur.

- Sous-question : Quels sont les RIB acceptés ?

- Réponses :

- Je dois saisir uniquement l'IBAN d'un compte courant de l'Union Européenne dont je suis titulaire ou celui de mon représentant légal si je suis mineur.

- Sous-question : Je ne parviens pas à saisir mon IBAN ?

- Réponses :

- Je veille à me munir de mon RIB et à bien renseigner l'intégralité des caractères. Seul l'IBAN d'un compte courant de l'Union Européenne dont je suis titulaire est accepté.

- Sous-question : Mes coordonnées téléphoniques

- Sous-question : Je ne parviens pas à saisir mon numéro de téléphone ?

- Réponses :

- Je dois renseigner un numéro de téléphone à 10 chiffres contracté chez un opérateur français. Pour un portable, celui-ci doit commencer par 06 ou 07.

- Sous-question : Modification de mes informations

- Sous-question : On me demande de changer mes informations personnelles (Nom, prénom, date de naissance, lieu de naissance et RIB), comment faire ?

- Réponses :

- Je dois me rendre dans mon espace, cliquer sur "Mon compte" puis dans "Mes informations", je pourrais modifier mes champs. Il est important de saisir exactement les mêmes informations que sur ma pièce d'identité (document que j'ai déposé en ligne). Je ne dois pas saisir d'accent et si mon nom ou prénom est composé je dois toujours mettre un tiret.

- Une fois les modifications effectuées, je n'oublie pas de valider ces changements.

- Sous-question : Je ne trouve pas la réponse à ma question

- Question : Nous vous invitons à parcourir toutes les questions, si vous n'avez pas trouvé la réponse adaptée à votre besoin nous vous invitons à compléter ce formulaire de contact.

- Sous-question : La saisie de ma demande

- Sous-question : Mes informations professionnelles et financières

- Sous-question : Quel est le montant du SMIC brut mensuel en vigueur lors de ma demande ?

- Réponses :

- Le montant du SMIC brut mensuel pris en compte est celui en vigueur à la date de début de mon cycle de formation.

- Ex. Si ma formation débute en septembre 2019, le montant du SMIC en vigueur à prendre en compte est celui de septembre 2019.

- Sous-question : Quel est le montant de mon salaire à renseigner ?

- Réponses :

- Je dois renseigner le montant de mon salaire mensuel brut à l'embauche indiqué sur mon imprimé CERFA (contrat d'alternance) quel que soit le nombre d'heures travaillées par semaine (primes incluses) pour mon année d'alternance en cours.

- Sous-question : Mon salaire est supérieur au montant du SMIC brut mensuel, suis-je éligible ?

- Réponses :

- Je ne suis pas éligible. Je dois percevoir au maximum 100 % du SMIC en vigueur à la date de début de mon cycle de formation.

- Ex. Si ma formation débute en septembre 2019, le montant du SMIC en vigueur à prendre en compte est celui de septembre 2019.

- Sous-question : Mon salaire a évolué depuis le début de mon alternance, que dois-je renseigner ?

- Réponses :

- Si ma rémunération devient supérieure au montant du SMIC en cours d'année d'apprentissage, je peux continuer à bénéficier de l'aide, à condition qu'il n'y ait pas d'interruption au cours de cette période.

- Le montant du SMIC brut mensuel pris en compte est celui en vigueur à la date de début de mon cycle de formation.

- Pour rappel c'est sur le montant de mon salaire mensuel brut à l'embauche indiqué sur mon imprimé CERFA (contrat d'alternance) que mon éligibilité est vérifiée.

- Sous-question : Où trouver le siret de mon entreprise ?

- Réponses :

- Cette information est indiquée sur mon imprimé Cerfa ou sur mon bulletin de salaire. Néanmoins, pour m'assurer de bien renseigner cette information, je peux me rapprocher du service RH de mon entreprise.

- Sous-question : Je n'ai pas d'avis d'imposition, que dois-je renseigner ?

- Réponses :

- Si je n'ai pas d'avis d'imposition, je dois saisir 0.

- Toutefois, l'avis d'imposition est une pièce justificative obligatoire : si je n'ai pas d'avis nominatif, je dois déposer l'avis d'imposition de mes parents auquel je suis rattaché fiscalement. Autrement, je dois être en mesure de fournir un Avis de Situation Déclarative à l'Impôt sur le Revenu valant avis d'imposition à mon nom.

- Sous-question : Je suis rattaché à l'avis d'imposition de mes parents, que dois-je renseigner ?

- Réponses :

- Si je n'ai pas d'avis d'imposition à mon nom, je dois saisir 0. Toutefois, l'avis d'imposition est une pièce justificative obligatoire : si je n'ai pas

d'avis nominatif, je dois déposer l'avis d'imposition de mes parents auquel je suis rattaché fiscalement. Autrement, je dois être en mesure de fournir un Avis de Situation Déclarative à l'Impôt sur le Revenu valant avis d'imposition à mon nom.

- Sous-question : Quelles dates de formation dois-je renseigner ?

- Réponses :

- Je renseigne les dates de formation indiquées sur mon imprimé CERFA relatives aux dates du début de mon apprentissage en entreprise et ou à l'école. Seul un cycle en cours ou à venir doit être saisi sur plage de 12 mois maximum.

- Sous-question : Je ne parviens pas à saisir l'adresse de mon logement

- Réponses :

- La saisie de mon adresse est en auto complétion. Si mon adresse n'est pas référencée, je coche "adresse non référencée" pour me permettre de la saisir manuellement.

- Attention si je décoche "adresse non référencée" je vérifie que j'ai bien supprimé toutes les informations précédemment saisies.

- Sous-question : Les informations liées à mon logement

- Sous-question : Quel est le type de logement ?

- Réponses :

- Mon logement est "collectif" si j'occupe un logement dans un immeuble ou structure collective.

- Mon logement est "individuel" si j'occupe un logement dans une maison.

- Sous-question : Quel est le parc de mon logement ?

- Réponses :

- Si je loue un logement par l'intermédiaire d'une personne morale (foyer, structure collective, HLM...), il convient de me rapprocher de mon bailleur afin d'avoir l'information exacte.

- Si je loue un logement par l'intermédiaire d'une personne physique (un particulier) ou par l'intermédiaire d'une agence immobilière mandatée par une personne physique, le parc relatif à mon logement est alors "autre parc".

- Sous-question : Quel montant dois-je renseigner pour la CAF ?

- Réponses :

- Je renseigne le montant des aides au logement indiqué sur ma notification ou ma simulation CAF.

- Si vous êtes plusieurs sur votre contrat de location vous devez diviser les charges par le nombre de locataires présents sur le contrat de location.

- Exemple : si vous êtes 2 sur le contrat de location et que vous avez des charges de 100 euros vous devez saisir 50 euros de charges.

- Sous-question : Je n'ai pas droit aux aides de la CAF, que dois-je renseigner ?

- Réponses :

- Dans ce cas, je reste éligible à l'aide au même titre qu'un demandeur qui en bénéficie. Je renseigne alors un montant de 0 euro.

- Dans ce cas vous devez déposer soit un justificatif de non éligibilité de la CAF (simulation en ligne) soit une attestation manuscrite de votre part mentionnant que vous êtes en logé par votre CFA ou en internat et que ce type de logement n'est pas éligible à la CAF.

- Sous-question : Je perçois les aides de la CAF avec mon colocataire, que dois-je renseigner ?

- Réponses :

- Si vous êtes plusieurs sur votre contrat de location vous devez diviser les charges par le nombre de locataires présents sur le contrat de location.

- Exemple : si vous êtes 2 sur le contrat de location et que vous avez des charges de 100 euros vous devez saisir 50 euros de charges.

- Sous-question : Je suis rattaché aux allocations de la CAF des mes parents, que dois-je faire ?

- Réponses :

- Dans ce cas, je ne perçois pas d'aide au logement. Les aides doivent être versées nominativement, je renseigne un montant de 0 euro et transmets l'attestation CAF de mes parents. Vous pouvez aussi demander une attestation de la CAF de non perception de l'APL.

- Sous-question : Quel montant dois-je renseigner pour le loyer et les charges ?

- Réponses :

- J'indique le montant du loyer et des charges dans chacun des champs à renseigner. Ces informations sont inscrites sur mon bail.

- En cas de location en structure collective (ex. foyer), je renseigne le montant de ma redevance.

- Dans tous les cas, ne sont pas prises en compte les charges liées aux repas, connexion internet, badge d'accès et tout autre frais annexe.

- Si vous êtes plusieurs sur votre contrat de location vous devez diviser le loyer et le montant des charges par le nombre de locataires présents sur le contrat de location.

- Exemple : si vous êtes 2 sur le contrat de location et que vous avez un loyer hors charges de 420 euros vous devez saisir 210 euros de loyer hors charges.

- Sous-question : Quel montant dois-je renseigner pour le loyer dans le cadre d'une colocation ?

- Réponses :

- Si vous êtes plusieurs sur votre contrat de location vous devez diviser le loyer par le nombre de locataires présents sur le contrat de location.

- Exemple : si vous êtes 2 sur le contrat de location et que vous avez un loyer hors charges de 420 euros vous devez saisir 210 euros de loyer hors charges.

- Sous-question : Mon bailleur réside à l'étranger, comment renseigner son adresse ?

- Réponses :

- La saisie de l'adresse est en auto complétion.

- Si l'adresse n'est pas référencée, je coche "adresse non référencée" pour me permettre de la saisir manuellement.

- Attention si je décoche "adresse non référencée" je vérifie que j'ai bien supprimé toutes les informations précédemment saisies.

- Sous-question : Quelles sont les informations obligatoires liées à mon bailleur ?

- Réponses :

- Le bail doit mentionner les coordonnées (nom et domicile du propriétaire du bien) du bailleur, mais aussi celles de son mandataire, en général l'agence immobilière chargée de la gestion du bien.

- Pour les contrats d'occupation (ex. foyer), doivent être mentionnées la dénomination de l'établissement et son adresse complète.

- Sous-question : Je loue mon logement par l'intermédiaire d'une agence immobilière, que dois-je renseigner ?

- Réponses :

- Je renseigne le mandataire (agence immobilière) qui est signataire du bail.

- Sous-question : Quelle est la date de prise d'effet de mon bail ?

- Réponses :

- La date de prise d'effet de mon bail est renseignée sur mon contrat. C'est la date à laquelle le contrat entre en vigueur. Cette date peut être différente ou identique à la date d'entrée dans les lieux ou de la date de signature (à ne pas confondre avec ces deux dates).

- Sous-question : L'annulation de ma demande

- Sous-question : Comment annuler ma demande ?

- Réponses :

- Si je n'ai pas saisi l'intégralité de ma demande je peux l'annuler.

- Si ma demande est en cours d'analyse par Action logement, je patiente (je ne peux pas modifier ou ajouter de pièces tant que ma demande est en cours d'analyse).

- Si ma demande est validée et que je souhaite mettre fin à ma demande, je dois me rendre sur mon tableau de bord et cliquer sur "j'indique un changement de situation".

- Sous-question : Ma demande a été annulée, que dois-je faire ?

- Réponses :

- L'annulation est automatique si je ne valide pas ma demande dans le délai indiqué sur mon tableau de bord.

- La validation de ma demande est effective lorsque je renseigne tous les champs obligatoires, transmets tous les documents obligatoires et signe ma convention.

- En cas d'annulation, j'ai possibilité de la refaire si je suis toujours éligible.

- Sous-question : Délai de saisie de ma demande

- Sous-question : J'ai combien de temps pour valider ma demande ?

- Réponses :

- Lorsque je commence à saisir ma demande, le délai pour la valider est renseigné sur mon espace.

- Ma demande est considérée totalement validée dès lors que j'ai renseigné l'intégralité des champs obligatoires, transmis toutes les pièces obligatoires et signé ma convention.

- Passé ce délai, ma demande est automatiquement annulée, je pourrai alors en refaire une si je suis toujours éligible.

- Sous-question : Je vais avoir 30 ans dans les prochains jours, quel est le délai pour valider ma demande ?

- Réponses :

- Je dois compléter ma demande, transmettre l'ensemble des documents obligatoires et signer ma convention au plus tard la veille de mon trentième anniversaire, sans cela je ne suis plus éligible et je ne pourrai pas valider ma demande.

- Sous-question : J'ai un message d'erreur de communication

- Sous-question : Je trouve ce message lors de ma saisie "Une erreur de communication est survenue", que dois-je faire ?

- Question : Merci de compléter le formulaire de contact en nous indiquant à quelle étape de votre parcours vous avez ce message et quelles sont les informations que vous avez saisies.

- Sous-question : J'ai un message d'erreur de réseau

- Sous-question : Je trouve ce message lors de ma saisie "Une erreur de réseau est survenue", que dois-je faire ?

- Question : Merci d'essayer à nouveau. Si ce message s'affiche encore suite à trois tentatives, complétez le formulaire de contact en nous indiquant à quelle étape de votre parcours vous avez ce message et quelles sont les informations que vous avez saisies.

- Sous-question : Modification de ma demande

- Sous-question : On me demande de changer des informations concernant mon dossier, comment faire ?

- Réponses :

- Je dois me rendre dans mon tableau de bord, je clique sur "À compléter". J'aurais ainsi accès à la modification des informations liées à mon logement et à ma situation professionnelle.

- Je modifie mes informations et les valide en cliquant sur "Enregistrer" puis, en bas de page, je clique sur "Continuer".

- Un récapitulatif est accessible afin de vérifier toute ma saisie. Afin que les informations soient transmises à Action Logement, je clique sur "Je valide ma demande".

- Une fois les modifications réalisées, vous avez soit accès au dépôt de pièces (si de nouvelles pièces vous ont été demandées), soit votre dossier est en cours d'étude par Action Logement.

- Si vous devez modifier des informations personnelles (Nom, prénom, date de naissance, lieu de naissance et RIB), consultez le thème "Mes informations personnelles" dans la FAQ.

- Sous-question : Je ne trouve pas la réponse à ma question

- Question : Nous vous invitons à parcourir toutes les questions, si vous n'avez pas trouvé la réponse adaptée à votre besoin nous vous invitons à compléter ce formulaire de contact.

- Sous-question : Mes pièces justificatives

- Sous-question : Mon identité

- Sous-question : Ma pièce d'identité n'est plus valide, que dois-je faire ?

- Réponses :

- Je dois renouveler mon document en mairie ou préfecture.

- Je peux alors transmettre le récépissé de demande de renouvellement validé en mairie ou préfecture.

- Sous-question : J'ai un récépissé de renouvellement de ma pièce d'identité, est-il accepté ?

- Réponses :

- Je dois transmettre le récépissé de demande de renouvellement validé en mairie ou préfecture.

- Sous-question : Mon contrat d'apprentissage

- Sous-question : Quelles informations sont obligatoires sur mon imprimé CERFA ?

- Réponses :

- Le CERFA doit être intégralement complété et signé par l'employeur, l'alternant et l'organisme de formation.

- Sous-question : Qu'est ce qu'un imprimé CERFA ?

- Réponses :

- Un Cerfa est un formulaire administratif réglementé. Il s'agit d'un imprimé officiel dont le modèle est fixé par arrêté. Pour les contrats de type apprentissage c'est le CERFA FA13 et pour les contrats de type professionnalisation c'est le CERFA EJ20.

- Sous-question : Qu'est ce qu'un contrat d'apprentissage ?

- Réponses :

- Le contrat d'apprentissage est un contrat de travail écrit à durée limitée (CDD) ou à durée indéterminée (CDI) établi entre un salarié et un employeur. Il permet à l'apprenti de suivre une formation en alternance en entreprise sous la responsabilité d'un maître d'apprentissage et en centre de formation des apprentis (CFA) pour une durée de 1 à 3 ans.

- Sous-question : Qu'est ce qu'un contrat de professionnalisation ?

- Réponses :

- Le contrat de professionnalisation est un contrat de travail en alternance entre un employeur du secteur privé et un salarié répondant à certains critères. Le contrat peut être conclu avec tout type d'employeur privé, sauf les particuliers employeurs. Le contrat de professionnalisation doit être écrit et peut être conclu dans le cadre d'un CDD ou d'un CDI.

- Sous-question : Mon contrat de location

- Sous-question : Mon bail répond-il aux règles de conformité ?

- Réponses :

- Mon bail doit respecter la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 et certaines mentions et informations obligatoires doivent y figurer :

- le nom, prénom et le domicile du propriétaire ou du gestionnaire (du mandataire),

- le nom et prénom du (ou des) locataire(s),

- la date de prise d'effet du bail,

- l'adresse complète du logement,

- la durée du bail : 3 ans pour les locations vides, 1 an pour les locations meublées (si le locataire est étudiant, la durée est réduite à 9 mois),

d'habitation ou mixte,

- - la destination du logement : bail

- - la surface habitable du bien loué,

- - la description du logement et des équipements : appartement ou maison, nombre de pièces, liste des équipements (en cas de location meublée, la liste du mobilier doit être transmise),

- - le montant du loyer et ses éventuelles

charges,

- - la signature de toutes les parties.

- Sous-question : Je loue une chambre d'étudiant et je n'ai pas de bail, que dois-je transmettre ?

- Réponses :

- Lorsque j'occupe une chambre en structure collective (ex. foyer), je transmets ma convention d'occupation ou attestation de résidence.

- Sous-question : Je suis en foyer ou structure collective et je n'ai pas de bail, que puis-je transmettre ?

- Réponses :

- Si mon logement est en structure collective (ex. foyer), je transmets ma convention d'occupation ou attestation de résidence.

- Sous-question : Dois-je transmettre les conditions particulières de mon contrat de location ?

- Réponses :

- Je dois transmettre l'intégralité de mon contrat de location de manière lisible.

- Sous-question : Dois-je transmettre l'intégralité des pages de mon contrat de location ?

- Réponses :

- Je dois transmettre l'intégralité de mon contrat de location de manière lisible.

- Sous-question : Mon RIB

- Sous-question : Sous quel format dois-je transmettre mon RIB ?

- Réponses :

- Je dois transmettre un RIB qui renseigne le nom de ma banque et de l'établissement, l'IBAN et BIC et le nom du titulaire.

- Ce RIB doit être remis par ma banque.

- Je ne peux pas transmettre un RIB
manuscrit.

- Sous-question : Mes attestations CAF

- Sous-question : Je n'ai pas l'attestation de la CAF, que dois-je transmettre ?

- Réponses :

- En l'absence d'attestation de la CAF, je peux faire une simulation sur le site de la CAF afin de définir le montant de mes aides ici

- Si je ne bénéficie pas des aides de la CAF, je dois transmettre obligatoirement la simulation relative à cette information.

- Sous-question : Mes quittances de loyer

- Sous-question : J'ai des avis d'échéances, sont-ils acceptés ?

- Réponses :

- Je dois impérativement transmettre mes quittances qui permettent de justifier que j'ai bien réglé mes mois de loyers. Les avis d'échéances ne sont donc pas acceptés.

- Sous-question : Mon bailleur ne m'adresse pas mes quittances, que dois-je faire ?

- Réponses :

- Je dois impérativement lui demander de me les transmettre et mon bailleur a obligation de me les fournir dès lors que j'en fais la demande.

- Sous-question : Mes bulletins de salaire

- Sous-question : Quelles informations doivent figurer sur mes bulletins de salaire ?

- Réponses :

- Je dois avoir sur chacun des bulletins de salaire, le mois et l'année concernant la période et celui-ci doit m'être fourni par mon employeur chez qui je suis en alternance.

- Sous-question : Mon avis d'imposition

- Sous-question : Je suis rattaché au foyer fiscal de mes parents, que dois-je transmettre ?

- Réponses :

- Si vos parents possèdent un avis d'imposition vous pouvez fournir leur avis d'imposition ainsi que la Déclaration d'Impôts pour vérifier que vous êtes bien à leur charge fiscalement (votre nom et prénom doit être présents sur ce support).

- Sous-question : Je n'ai pas d'avis d'imposition, que dois-je transmettre ?

- Réponses :

- L'avis d'imposition est une pièce justificative obligatoire : si je n'ai pas d'avis nominatif, je dois déposer l'avis d'imposition de mes parents auquel je suis rattaché fiscalement.

- Autrement, je dois être en mesure de fournir un Avis de Situation Déclarative à l'Impôt sur le Revenu valant avis d'imposition à mon nom.

- Je dois justifier de ma situation fiscale uniquement pour une année, il n'est pas obligatoire de déposer les deux avis d'imposition.

- Sous-question : Je ne possède pas les deux avis d'imposition demandés, que dois-je faire ?

- Réponses :

- Je dois justifier de ma situation fiscale uniquement pour une année, il n'est pas obligatoire de déposer les deux avis d'imposition.

- Sous-question : Ma procédure de téléchargement

- Sous-question : Ma pièce est toujours refusée, pourquoi ?

- Réponses :

- Ma pièce peut être refusée si celle-ci ne correspond pas au fichier attendu. Elle peut aussi ne pas être suffisamment lisible ou de bonne qualité pour qu'elle puisse être étudiée. Dans ce cas, je renouvelle son envoi en la prévisualisant au préalable.

- Sous-question : Je ne dispose pas de scanner pour numériser mes pièces, que dois-je faire ?

- Réponses :

- J'ai possibilité de prendre en photo mes documents afin de les transmettre via un smartphone ou une tablette.

?

- Sous-question : Puis-je envoyer mes pièces par mail ou courrier

- Réponses :

- L'ensemble des pièces est à déposer sur mon espace client uniquement. Je ne dois rien adresser par courrier ou mail, ces pièces seront refusées.

- Sous-question : J'ai un message d'erreur de communication

- Sous-question : Je trouve ce message lors de la validation de mes pièces "Une erreur de communication est survenue", que dois-je faire ?

- Question : Merci de compléter le formulaire de contact en nous indiquant à quelle étape de votre parcours vous avez ce message et quelles sont les informations que vous avez saisies.

- Sous-question : J'ai un message d'erreur de réseau

- Sous-question : Je trouve ce message lors de la validation de mes pièces "Une erreur réseau est survenue", que dois-je faire ?

- Question : Merci d'essayer à nouveau. Si ce message s'affiche encore suite à trois tentatives, complétez le formulaire de contact en nous indiquant à quelle étape de votre parcours vous avez ce message et quelles sont les informations que vous avez saisies.

- Sous-question : Modification de mes pièces

- Sous-question : On me demande de télécharger des nouvelles pièces, comment faire ?

- Réponses :

- Je dois me rendre dans mon tableau de bord, je clique sur "À compléter" (ce logo s'affiche si j'ai aussi des données à modifier) ou sur "Déposer mes pièces" (si je n'ai que des pièces à déposer).

- - Si je dois modifier des données et des pièces :

Je modifie mes informations, j'enregistre ma modification en cliquant sur "Enregistrer" puis en bas de page je clique sur "Continuer".

Un récapitulatif est accessible afin de vérifier toute ma saisie.

Afin que les informations soient transmises à Action Logement, je clique sur "Je valide ma demande".

Ensuite je me rends sur la pièce refusée que je dois obligatoirement supprimer pour en déposer une nouvelle. Je n'oublie pas de cliquer sur "Je valide mes documents" une fois que j'ai tout modifié.

Mon dossier est alors en cours d'étude par Action Logement.

- - Si j'ai uniquement des pièces à modifier :

J'ai directement accès au dépôt de pièces, je me rends sur la pièce refusée que je dois obligatoirement supprimer pour en déposer une nouvelle. Je n'oublie pas de cliquer sur "Je valide mes documents" une fois que j'ai téléchargé toutes les nouvelles pièces.

Mon dossier est alors en cours d'étude par Action Logement.

- Sous-question : Je ne trouve pas la réponse à ma question

- Question : Nous vous invitons à parcourir toutes les questions, si vous n'avez pas trouvé la réponse adaptée à votre besoin nous vous invitons à compléter ce formulaire de contact.

- Sous-question : La signature de ma convention

- Sous-question : Mon délai pour signer ma convention

- Sous-question : J'ai combien de temps pour signer ma convention ?

- Réponses :

- J'ai 10 jours pour signer ma convention.

- Sous-question : Ma procédure de signature

- Sous-question : Comment je signe ma convention ?

- Réponses :

- Une fois mes informations saisies et mes pièces justificatives validées, je recevrai par mail et sur mon espace "Mes alertes" un lien pour signer ma convention.

- J'aurai alors 10 jours pour la signer. Lors de ma connexion sur l'espace dédié à la signature, je recevrai un code (je peux demander de le recevoir par mail ou par sms) que je saisis et qui me permettra de terminer ma saisie.

- Sous-question : Je ne reçois pas mon code, comment faire ?

- Réponses :

- Vous pouvez demander de recevoir ce code soit par email soit par sms, merci d'essayer les deux et de patienter quelques minutes le temps de la réception.

- À noter que le mail peut se trouver dans vos spams. De plus si vous avez renseigné une adresse email professionnelle, le pare-feu des entreprises peut bloquer certains mails. Il est préférable, dans ce cas, de demander ce code par sms.

- Sous-question : Mon code n'est pas accepté, pourquoi ?

- Réponses :

- Vous devez toujours renseigner le dernier code reçu.

- Exemple si vous avez cliqué sur "Recevoir mon code par SMS" puis après sur "Recevoir mon code par email", le code reçu par SMS ne fonctionnera pas, il faudra obligatoirement prendre celui reçu par email.

- Sous-question : Je ne trouve pas la réponse à ma question

- Question : Nous vous invitons à parcourir toutes les questions, si vous n'avez pas trouvé la réponse adaptée à votre besoin nous vous invitons à compléter ce formulaire de contact.

- Sous-question : Mes paiements

- Sous-question : Recevoir mes paiements

- Sous-question : Quand vais-je recevoir les versements ?

- Réponses :

- Mes versements s'effectuent uniquement lorsque j'ai justifié mes mois d'alternance et dans le logement via l'échéancier présent sur ma page d'accueil.

- Sous-question : Je ne comprends pas le montant versé ?

- Réponses :

- Le montant que je perçois est défini en fonction du montant de mon loyer (charges comprises) et du montant de mes aides au logement dans la limite de 100 € (si mon entreprise est du secteur privé) et de 300 € (si mon entreprise est du secteur agricole) par mois.

- Si mon loyer (charges comprises) est de 300€ et mes APL de 220€, mon aide est de 80€.

- Si mon loyer (charges comprises) est inférieur au montant de mes APL, je ne perçois pas d'aide pour le mois concerné.

- Sous-question : Je dispose de quel délai pour déposer les pièces relatives à chaque mois ?

- Réponses :

- Je transmets les justificatifs du mois dès que je suis en possession de l'ensemble afin de percevoir mon aide chaque mois.

- Néanmoins, je dispose d'un délai maximal de 45 jours après la date de fin de ma formation pour transmettre les justificatifs des mois en attente de versement.

- Sous-question : J'ai perdu les pièces concernant un mois, que dois-je faire ?

- Réponses :

- Chaque versement s'effectue après transmission et validation de l'ensemble des pièces attendues.

- S'il me manque un des documents, je dois demander un duplicata.

- Sous-question : Après le dépôt des mes pièces, sous quel délai percevrai-je le versement ?

- Réponses :

- Je perçois mon aide une fois que mes pièces sont validées. Le délai étant variable selon la quantité de demandes reçues, merci de patienter. Nous vous informons qu'entre les mois de septembre et avril, le délai de traitement est plus important.

- Sous-question : J'ai omis de déposer mes pièces pour un mois, que dois-je faire ?

- Réponses :

- Je peux déposer les pièces relatives à un ou plusieurs mois en une seule fois.

- Chaque dépôt correspond à un mois précis et je m'assure de déposer les justificatifs relatifs au mois souhaité.

- Cependant je dispose d'un délai maximal de 45 jours après la date de fin de ma formation pour transmettre les justificatifs des mois en attente de versement.

- Sous-question : A l'issue de ma formation, quel est le délai pour déposer mes dernières pièces ?

- Réponses :

- Je dispose d'un délai maximal de 45 jours après la date de fin de ma formation pour transmettre les justificatifs des mois en attente de versement. J'ai été notifié dans "Mes alertes".

- Attention sans dépôt de vos justificatifs votre demande sera automatiquement clôturée et vous ne pourrez pas percevoir les aides des mois non justifiés.

- Sous-question : Je n'ai pas reçu mon versement ?

- Réponses :

- Je m'assure avoir déposé les justificatifs attendus pour le mois concerné.

- Je consulte mon tableau de bord et mes alertes afin de m'assurer également de ne pas avoir été notifié d'une erreur dans l'envoi d'un des justificatifs ou de devoir en déposer un à nouveau.

- Sous-question : Le montant de mon aide peut-il être versé sur le compte de mes parents ou d'une tierce personne ?

- Réponses :

- Le montant de mon aide ne peut être versé que sur un compte courant dont je suis titulaire ou sur celui de mon représentant légal si je suis mineur.

- Sous-question : J'ai changé de banque

- Sous-question : Comment vous informer du changement de mes coordonnées bancaires ?

- Réponses :

- Je peux modifier mes coordonnées bancaires sur mon espace au niveau de mes informations personnelles.

- Je renseigne mon nouvel IBAN en veillant à bien transmettre le RIB relatif aux informations saisies.

- La prise en compte de mon RIB sera effective après dépôt de celui-ci sous un délai de 3 jours ouvrés (hors week-end , jours fériés).

- Sous-question : Je ne trouve pas la réponse à ma question

- Question : Nous vous invitons à parcourir toutes les questions, si vous n'avez pas trouvé la réponse adaptée à votre besoin nous vous invitons à compléter ce formulaire de contact.

- Sous-question : Modifier ma situation

- Sous-question : Mon délai pour signer ma convention

- Sous-question : En cas de changement de situation, ma convention reste-t-elle valable ?

- Réponses :

- Ma convention reste valable pendant toute la période active de ma demande.

- En cas de changement de situation, il n'est pas nécessaire d'en signer une nouvelle.

- Sous-question : Je change d'entreprise

- Sous-question : Je change d'entreprise, que dois-je faire ?

- Réponses :

- Je renseigne obligatoirement cette information sur mon tableau de bord en cliquant sur "J'indique un changement de situation".

- J'indique la date de fin de ma formation en entreprise en cours.

- Je devrai ensuite saisir une nouvelle demande avec mon nouvel employeur.

- Sous-question : Je termine plus tôt mon alternance, que dois-je faire ?

- Réponses :

- Si votre fin d'alternance est finalement plus tôt que celle prévue sur votre contrat d'alternance, vous devez renseigner cette nouvelle date de fin. Celle-ci vous permettra de terminer votre dossier en cours et ainsi pouvoir faire une nouvelle demande si besoin (si vous effectuez une nouvelle alternance). Pour cela, rendez sur la page d'accueil et cliquez sur : " Je change de situation".

- Sous-question : Mon contrat a été prolongé, que dois-je faire ?

- Réponses :

- Si votre date de fin d'alternance se termine plus tard que prévu, nous pouvons intégrer ces mois dans le planning des paiements. A savoir l'aide ne prend en charge que les 12 premiers mois d'un cycle de formation en cours, vous ne pouvez donc pas indiquer une date de fin de votre alternance qui inclurait une période de plus de 12 mois. Pour cela, rendez-vous sur la page d'accueil et cliquez sur : " Je change de situation".

- Sous-question : Je change de logement

- Sous-question : Je ne suis plus locataire, que dois-je faire ?

- Réponses :

- Si vous quittez votre logement actuel, vous devez renseigner votre date de sortie du logement sur votre espace personnel. Votre calendrier de paiement sera donc modifié en conséquence. Pour rappel pour bénéficier de l'aide vous devez être

alternant et locataire de votre logement sur la même période. Pour cela, rendez-vous sur la page d'accueil et cliquez sur : " Je change de situation".

- Sous-question : J'ai quitté mon logement et suis en recherche d'un nouveau, que dois-je faire ?

- Réponses :

- Si vous quittez votre logement actuel, vous devez renseigner votre date de sortie du logement. Votre calendrier de paiement sera donc modifié en conséquence. Pour rappel pour bénéficier de l'aide vous devez être alternant et locataire de votre logement sur la même période. Pour cela, rendez-vous sur la page d'accueil et cliquez sur : " Je change de situation".

- Attention si vous avez trouvé un logement merci de patienter et de ne pas clôturer votre dossier, nous allons ajouter ce changement de situation dans les mois à venir "Je quitte mon logement et j'en ai trouvé un autre".

- Sous-question : J'ai trouvé un nouveau logement, que dois-je faire ?

- Réponses :

- Si vous avez trouvé un nouveau logement merci de patienter et de ne pas clôturer votre dossier, nous allons ajouter ce changement de situation dans les mois à venir "Je quitte mon logement et j'en ai trouvé un autre", vos paiements seront bien pris en compte avec votre nouveau logement.

- Sous-question : J'ai changé de banque

- Sous-question : Comment vous informer du changement de mes coordonnées bancaires ?

- Réponses :

- Je peux modifier mes coordonnées bancaires sur mon espace au niveau de mes informations personnelles.

- Je renseigne mon nouvel IBAN en veillant à bien transmettre le RIB relatif aux informations saisies.

- La prise en compte de mon RIB sera effective après dépôt de celui-ci.

- Sous-question : Quel est le délai de prise en compte de mes nouvelles coordonnées bancaires ?

- Réponses :

- La prise en compte de mes nouvelles coordonnées bancaires sera effective après les avoir renseignées et après transmission de mon nouveau RIB.

- Sous-question : J'ai changé de nom (mariage, divorce...)

- Sous-question : Comment déclarer mon changement d'état civil ?

- Réponses :

- Je peux modifier mes informations personnelles sur mon espace client, celles-ci seront prises en compte après envoi du justificatif et validation par Action Logement Services.

- Sous-question : J'ai changé de situation familiale, suis-je toujours éligible ?

- Réponses :

- Oui, ma situation familiale n'influence pas mon éligibilité.

- Sous-question : Délai pour la prise en compte d'un changement de situation

- Sous-question : Quel est le délai de prise en compte d'un changement de situation ?

- Réponses :

- Suite à la déclaration de votre changement de situation et le dépôt de vos pièces valables et lisibles qui le justifie, celui-ci sera pris en compte une fois que les pièces seront validées par Action Logement.

- Sous-question : Je ne trouve pas la réponse à ma question

- Question : Nous vous invitons à parcourir toutes les questions, si vous n'avez pas trouvé la réponse adaptée à votre besoin nous vous invitons à compléter ce formulaire de contact.

- Sous-question : Faire une nouvelle demande

- Sous-question : Je fais une nouvelle année d'alternance

- Sous-question : Comment faire une nouvelle demande alors que je possède toujours une demande en cours ?

- Réponses :

- Je m'assure au préalable que ma précédente demande est cloturée, soit :

justificatives

- - En déposant l'intégralité des pièces

- - En déclarant un changement de situation (par exemple : fin de mon année d'alternance terminée plus tôt que prévue)

- Sous-question : Quand pourrai-je saisir une nouvelle demande ?

- Réponses :

- Ma demande doit être déposée au plus tôt 3 mois avant la date de démarrage ou la date anniversaire de mon cycle de formation en entreprise, ou jusqu'à 6 mois après cette date.

- Sous-question : J'ai le message suivant : "Vous avez déjà bénéficié d'une aide MOBILI-JEUNE® sur tout ou partie des dates de formation saisies (demande ALSMJ-XXXX, du XX/XX/XXXX au XX/XX/XXXX). Merci de modifier les dates de formation que vous venez de saisir. " Que dois-je faire ?

- Réponses :

- Les dates de formations renseignées sont déjà, pour tout ou partie, prises en charge dans le cadre de ma précédente demande.

- Si les dates renseignées correspondent bien à celles à prendre en charge pour ce nouveau cycle, je dois au préalable clôturer ma précédente demande (transmission de tous les justificatifs attendus ou déclaration d'un changement de situation).

- Autrement, je dois corriger la saisie en cours et renseigner les dates exactes indiquées sur mon imprimé Cerfa.

- Ex. Mon précédent cycle de formation prend fin le 20/08/2019, la date de début de mon nouveau cycle à renseigner doit être postérieure au 20/08/2019 : je renseigne alors le 21/08/2019."

- Sous-question : Je ne trouve pas la réponse à ma question

- Question : Nous vous invitons à parcourir toutes les questions, si vous n'avez pas trouvé la réponse adaptée à votre besoin nous vous invitons à compléter ce formulaire de contact.