

## <https://faq.demarches-simplifiees.fr/>

### Je rencontre un problème technique avec ma démarche :

#### Je ne reçois pas d'email

Si vous ne recevez pas d'email vous vous trouvez peut-être dans la situation suivante :

- Le mail est arrivé dans vos courriers indésirables. Avez-vous vérifié dedans ?
- Votre compte est associé à une autre adresse email. Avez-vous bien vérifié la bonne ?
- Vous avez fait une erreur dans la saisie de votre adresse mail. Vous pouvez [créer à nouveau un compte](#), avec la bonne adresse.
- Vous utilisez un outil de gestion des spams (type MailInBlack) qui empêche la réception des emails. Il faut donc autoriser la réception des emails depuis demarches-simplifiees.fr
- Vous ne vous trouvez dans aucune des situations mentionnées auquel cas nous vous prions de [nous contacter par email](#)

#### J'ai un autre problème technique

Vous rencontrez une difficulté technique ?

Par exemple un problème pour vous connecter ; ou une erreur au moment d'enregistrer le formulaire ?

**Utilisez notre [page de contact](#) pour écrire au support technique.** Nous ferons de notre mieux pour vous répondre le plus rapidement possible.

*Pour être clair : le support technique ne s'occupe que des questions techniques liées à l'utilisation du site.*

**Il ne pourra pas répondre aux questions concernant votre dossier ou le traitement de votre demande.**

*Pour une question administrative, contactez plutôt l'administration en charge de votre dossier, en cliquant sur le bouton « Aide » en haut à droite de la page.*

#### J'ai oublié mon mot de passe

Si vous avez oublié votre mot de passe, vous pouvez demander à le ré-initialiser.

Pour cela :

1. Ouvrez la page <https://www.demarches-simplifiees.fr/users/password/new>
2. Indiquez l'adresse email de votre compte demarches-simplifiees.fr

Si votre adresse email est associée à un compte sur notre site, vous recevrez par email un lien pour réinitialiser votre mot de passe.

#### Je veux changer mon adresse email

Si vous disposez d'un compte usager demarches-simplifiees.fr, il est possible de changer l'adresse email associée à celui-ci.

**Attention : pour des raisons de sécurité, les comptes instructeur et administrateur demarches-simplifiees.fr doivent nous contacter à [contact@demarches-simplifiees.fr](mailto:contact@demarches-simplifiees.fr) pour demander ce changement.**

Cette adresse correspond à l'identifiant avec laquelle vous vous connectez à demarches-simplifiees.fr. C'est également à cette adresse que nous envoyons les messages concernant l'avancement de votre dossier.

Changer mon adresse email

Pour changer l'adresse email associée à votre compte, suivez les étapes suivantes :

1. [Connectez-vous](#) à votre compte sur demarches-simplifiees.fr ;
2. Cliquez sur l'icône « Mon compte » en haut à droite de la page, puis sur « **Voir mon profil** »

## Je veux changer mon mot de passe

Si vous souhaitez modifier le mot de passe de votre compte, vous pouvez demander à le changer.

Pour cela :

1. Ouvrez la page <https://www.demarches-simplifiees.fr/users/password/new>
2. Indiquez l'adresse email de votre compte demarches-simplifiees.fr


Vous recevrez par email un lien pour réinitialiser votre mot de passe. Cliquez sur ce lien, et rentrez le nouveau mot de passe que vous souhaitez utiliser.

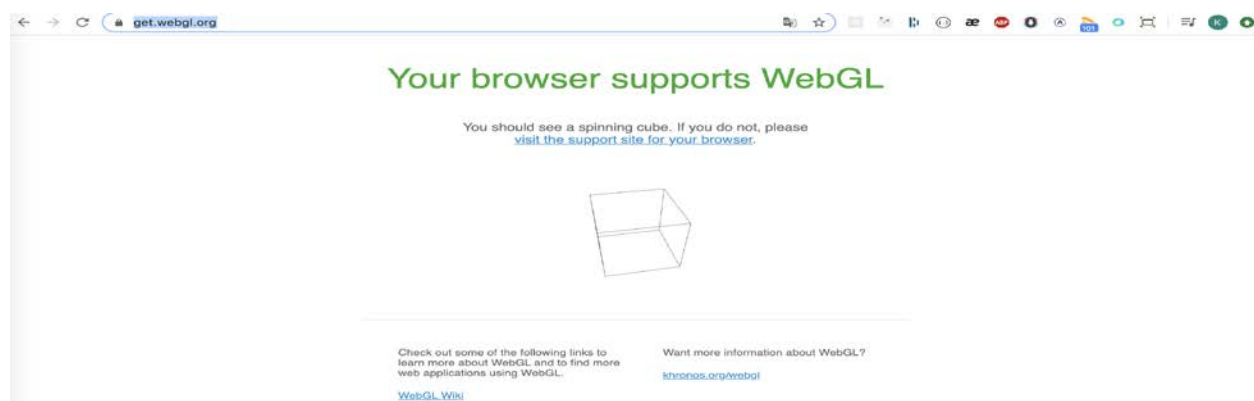
## Mon navigateur n'affiche pas la carte

### Compatibilité avec votre navigateur

Le nouveau module cartographique utilise la technologie **webGL** qui permet d'afficher des graphismes 2D et 3D.

Afin de vérifier que le webGL est bien supporté par votre navigateur, cliquez sur ce lien

: <https://get.webgl.org/>. Si votre navigateur est compatible votre écran affichera ceci 

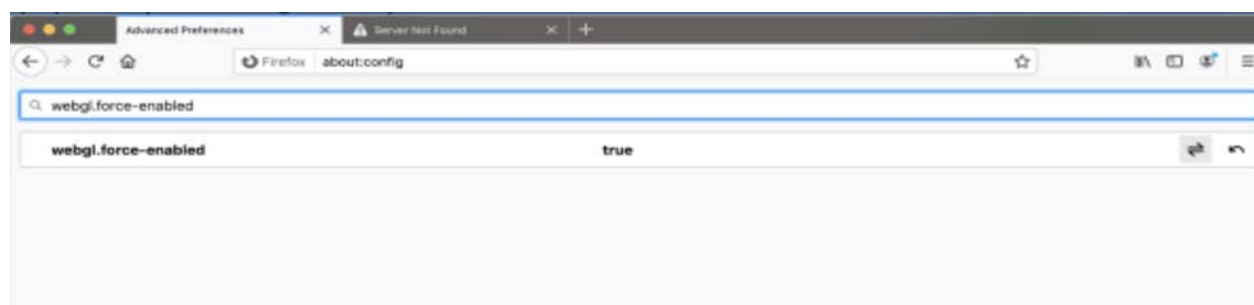


Nous vous conseillons d'utiliser les navigateurs suivants :

- Internet explorer : version 11
- Firefox : la dernière version (75)
- Safari : à partir de la version 9 jusqu'à la dernière (version 13 actuellement)
- Edge : la dernière version (81)
- Chrome : la dernière version (81)

Cependant, si vous utilisez une ancienne version de firefox, il est probable que le **webGL** soit désactivé par défaut. Afin de l'activer, veuillez suivre les instructions suivantes :

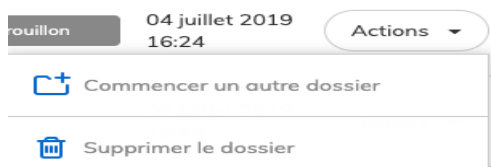
1. Entrer "about:config" dans la barre d'adresse.
2. Rechercher "webgl.force-enabled" et changer la valeur à true
3. Rechercher "webgl.disabled" et s'assurer que la valeur est à false



## Je veux faire une démarche

### Comment déposer un autre dossier pour une même démarche ?

Pour commencer un nouveau dossier sur une démarche que vous avez déjà réalisée, [connectez-vous sur votre espace demarches-simplifiees.fr](#). Cliquez ensuite sur le bouton "Actions" du dossier correspondant à la démarche que vous souhaitez faire. Sélectionnez enfin le bouton "Commencer un autre dossier".



### Comment trouver ma démarche ?

#### 1. Trouver le lien de votre démarche

Pour déposer un dossier sur démarches-simplifiées.fr, il est nécessaire de disposer du lien de la démarche qui vous intéresse. Il ressemble à un lien de cette forme :

<https://www.demarches-simplifiees.fr/commencer/xxxxxxxxxxxxxx>

Ce lien vous est communiqué par l'administration compétente pour votre démarche – généralement sur son site internet, ou par email.

#### 2. Les démarches les plus courantes

Vous trouverez ci-dessous la liste des démarches les plus courantes dématérialisées sur démarches-simplifiées.fr :

- [Démarches relatives au permis de conduire](#)
- [Démarches relatives au transporteur](#)
- [Démarches relative à l'inscription au service de restauration](#)
- [Démarches relatives aux cartes professionnelles de chauffeurs de voiture de tourisme \(VTC\)](#)
- [Démarches relatives aux étrangers résidant en France](#)
- [Démarches relatives aux médailles d'honneur](#)
- [Démarche relative à la consultation du domaine](#)

#### 3. Je ne trouve pas le lien pour ma démarche

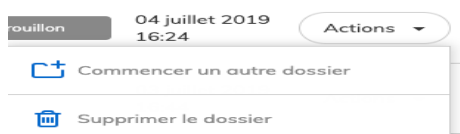
Il est possible que l'administration en charge de votre démarche n'ait pas choisi d'utiliser démarches-simplifiées.fr pour dématérialiser celle-ci. Dans ce cas-là, vous pouvez vous rendre sur <https://www.service-public.fr/> qui référence la plupart des démarches administratives.

#### 4. Compléter un dossier déjà créé

Pour compléter un dossier sur démarches-simplifiées.fr, [connectez-vous sur votre espace demarches-simplifiees.fr](#). Renseignez alors l'adresse email et le mot de passe utilisés lors de la création de votre dossier.

#### 5. Je veux déposer un nouveau dossier

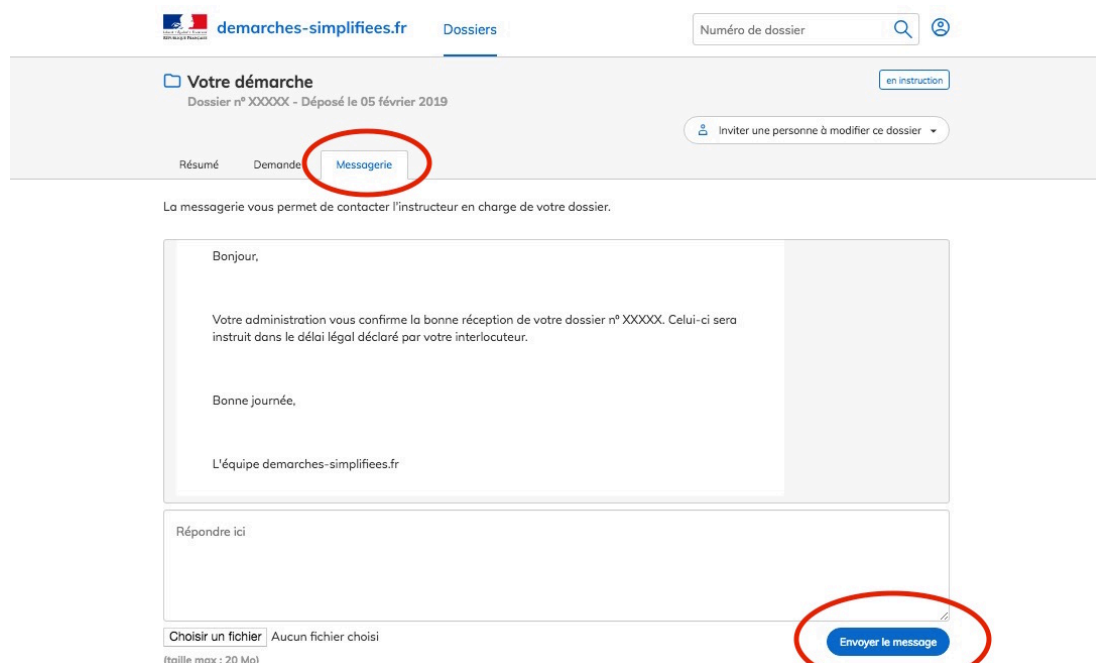
Pour commencer un nouveau dossier sur une démarche que vous avez déjà réalisée, [connectez-vous sur votre espace demarches-simplifiees.fr](#). Cliquez ensuite sur le bouton "Actions" du dossier correspondant à la démarche que vous souhaitez faire. Sélectionnez enfin le bouton "Commencer un autre dossier".



## Je veux savoir où en est l'instruction de ma démarche :

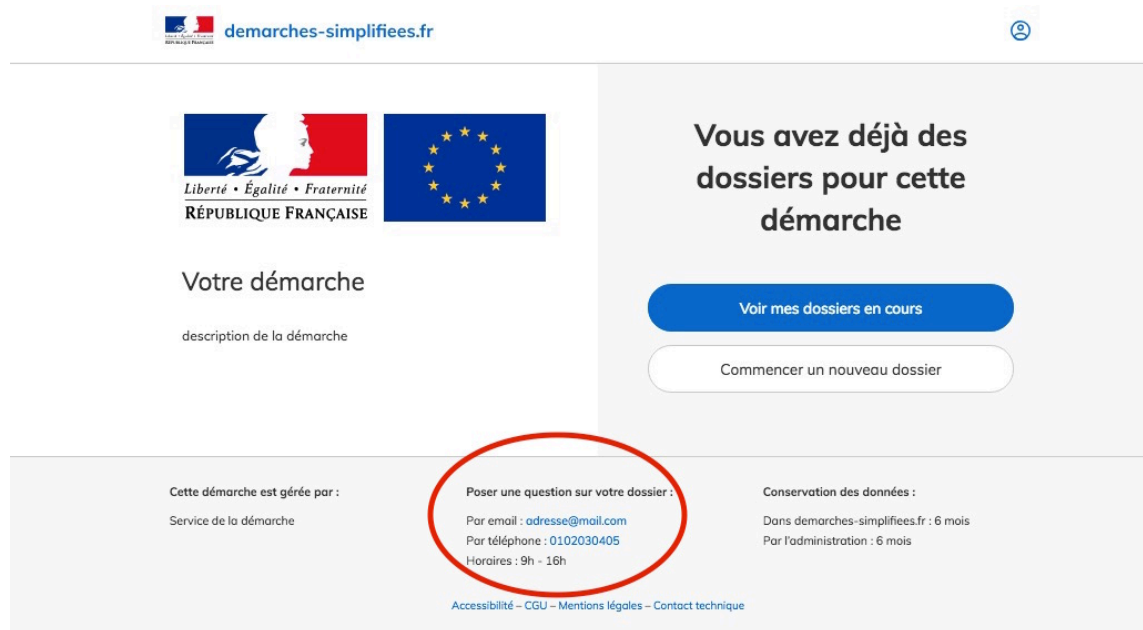
L'équipe de démarches-simplifiées ne peut pas vous renseigner sur l'avancée du traitement de votre dossier.  
Pour contacter les services en charge de votre démarche vous pouvez:

### 1. passer par la messagerie du dossier afin de contacter les services compétents



The screenshot shows the 'demarches-simplifiees.fr' interface. At the top, there is a search bar for 'Numéro de dossier'. Below it, the 'Votre démarche' section displays 'Dossier n° XXXXX - Déposé le 05 février 2019'. A navigation bar includes 'Résumé', 'Demande', and 'Messagerie' (highlighted with a red circle). A button 'en instruction' is visible. Below the navigation, a message from the administration is shown: 'Bonjour, Votre administration vous confirme la bonne réception de votre dossier n° XXXXX. Celui-ci sera instruit dans le délai légal déclaré par votre interlocuteur. Bonne journée, L'équipe demarches-simplifiees.fr'. At the bottom, there is a text input field 'Répondre ici', a file upload section 'Choisir un fichier' (with 'Aucun fichier choisi'), and a blue button 'Envoyer le message' (highlighted with a red circle).

### 2. contacter les services compétents aux contacts renseignés pour la démarche



The screenshot shows the 'demarches-simplifiees.fr' interface. At the top, there is a search bar and a user profile icon. Below it, the 'Votre démarche' section displays the French flag and the European Union flag, along with the text 'Liberté • Égalité • Fraternité RÉPUBLIQUE FRANÇAISE' and 'description de la démarche'. A large blue button 'Voir mes dossiers en cours' and a white button 'Commencer un nouveau dossier' are visible. At the bottom, there is a section 'Poser une question sur votre dossier :'. This section is highlighted with a red circle and contains the following information: 'Par email : [adresse@mail.com](mailto:adresse@mail.com)', 'Par téléphone : 0102030405', and 'Horaires : 9h - 16h'. To the right, there is a section 'Conservation des données :'. This section contains the following information: 'Dans demarches-simplifiees.fr : 6 mois' and 'Par l'administration : 6 mois'. At the bottom, there is a link 'Accessibilité - CGU - Mentions légales - Contact technique'.