

PROBLEMATIQUES TECHNIQUES

33. Comment débiter la procédure d'inscription à l'Extranet activité partielle ?

Éléments de langage (EDL) :

« Pour débiter la procédure d'inscription à l'Extranet activité partielle, connectez-vous sur le site : <https://activitepartielle.emploi.gouv.fr/aparts/>

À partir de la page d'accueil de l'Extranet, cliquez sur « Inscrivez-vous » pour débiter la procédure d'inscription à l'Extranet activité partielle.

En cas de difficulté, vous pourrez être accompagné dans votre démarche :

- En consultant les fiches d'explication qui apparaissent lorsque vous cliquez sur « Besoin d'aide ? » dans la page d'accueil ;

- Ou en contactant l'assistance téléphonique au 0800 705 800.

Les 3 étapes de votre demande d'activité partielle sont les suivantes :

- Création d'un compte établissement

- Envoi de la demande d'autorisation préalable

- Envoi de la demande d'indemnisation. »

34. Lorsque je me rends sur l'extranet, la création de mon espace est impossible, quand je fais « Envoyer » il ne se passe rien. Que dois-je faire ?

Éléments de langage (EDL) :

« Ce type de problème peut être dû au navigateur que vous utilisez.

Par conséquent, je vous recommande d'utiliser le navigateur MOZILLA FIREFOX, ce qui devrait permettre de résoudre votre problème. »

35. Lorsque je me rends sur l'extranet, un message m'indique que mon adresse mail est déjà connue, que dois-je faire ?

Éléments de langage (EDL) :

« Il s'agit d'un message d'alerte qui vous avertit que vous avez déjà inscrit un établissement avec cette adresse électronique.

Ce message n'est pas bloquant, et votre inscription est quand même prise en compte. Vous n'avez donc rien de plus à faire. » 20

36. Je n'ai pas reçu mes identifiant et mot de passe, que dois-je faire ?

Eléments de langage (EDL) :

« Plusieurs cas de figure peuvent être à l'origine de votre problème :

- La demande de création de votre espace personnel a-t-elle bien été effectuée ? Je vais vérifier si votre établissement est connu et si votre demande de création d'espace personnel a bien été prise en compte ;

- Il peut arriver que vos identifiant et mot de passe aient été bloqués par votre messagerie ou directement jetés à la corbeille. Je vous invite donc à vérifier dans vos SPAM et courriels indésirables que ces éléments n'y figurent pas. »

37. Je ne me souviens plus de ma question secrète, que dois-je faire ?

Eléments de langage (EDL) :

« Dans ce cas, je vais réinitialiser le mot de passe de votre compte et vous recevrez automatiquement un mail contenant votre identifiant et un autre mail contenant votre mot de passe.

J'attire votre attention sur le fait qu'il peut arriver que vos identifiant et mot de passe soient bloqués par votre messagerie ou directement jetés à la corbeille. Je vous invite donc à vérifier dans vos SPAM et courriels indésirables que ces éléments n'y figurent pas.

Enfin, je vous informe que vous avez aussi la possibilité de demander un nouveau mot de passe en cliquant sur le bouton « j'ai perdu mon mot de passe » situé sur la page de connexion de l'extranet.
»

38. J'ai reçu mon identifiant et mot de passe mais je n'arrive pas à me connecter, que dois-je faire ?

Eléments de langage (EDL) :

« Plusieurs cas de figure peuvent être à l'origine de votre problème :

- Je vais tout d'abord vérifier que votre SIRET est connu dans notre système d'information :

- Votre SIRET est inconnu et vous devez donc demander la création de votre espace personnel en cliquant sur le bouton « Créer mon espace personnel » situé du côté gauche de la page de connexion de l'extranet ;

- Votre SIRET est connu dans notre système d'information :

- Si vous n'avez pas reçu vos identifiant et mot de passe, ils vous parviendront prochainement par mail, sous quelques jours. J'attire votre attention sur le fait que la réception de ce mail ne sera pas suffisante pour vous connecter à l'extranet, vous devrez attendre de recevoir par un autre mail votre confirmation d'habilitation, 21

- Vous avez reçu vos identifiant et mot de passe mais vous n'avez pas encore reçu le mail de confirmation d'habilitation : vous ne pourrez vous connecter qu'à réception de ce mail et je vous invite donc à patienter quelques jours,

- Vous avez reçu le mail de confirmation d'habilitation et vous avez toujours des difficultés pour vous connecter : merci de patienter 24 heures avant de tenter de vous connecter à nouveau,

- Votre établissement est déjà habilité mais sur un autre compte :

- L'adresse électronique du compte habilité est bien la bonne : je vous remercie d'utiliser les identifiants liés à cette adresse. Si vous n'avez pas/plus connaissance de ces identifiants, je vais procéder à la réinitialisation du mot de passe pour que vous puissiez vous connecter avec l'identifiant et le mot de passe de ce compte.

- L'adresse électronique du compte habilité n'est pas la bonne : je vais donc créer un compte pour cet établissement sur la base de l'adresse électronique que vous allez me communiquer.

- Etes-vous bien sur l'URL de la page de l'extranet « activité partielle » ? Nous allons vérifier cela ensemble.

- Vous avez peut-être indiqué votre adresse électronique dans le champ « utilisateur ». Nous allons vérifier ensemble.

- Avez-vous bien utilisé le dernier mot de passe qui vous a été envoyé ? »

39. Je suis une entreprise ou un expert-comptable. Je n'arrive pas à personnaliser mon mot de passe, comment dois-je procéder ?

Éléments de langage (EDL) :

« Il n'est plus possible de personnaliser votre mot de passe sur l'extranet « activité partielle ». »

40. Je suis une DIRECCTE et je n'arrive pas à me connecter à l'extranet « Activité partielle ». Que dois-je faire ?

Éléments de langage (EDL) :

« Plusieurs cas de figure peuvent être à l'origine de votre problème : Avez-vous reçu vos identifiant et mot de passe ?

o Si non : vous devez transmettre une annexe 3 signée à l'ASP

o Si oui : avez-vous saisi votre adresse électronique en lieu et place de votre identifiant sur la page de connexion ?

o Si c'est le cas, vous devez indiquer votre identifiant reçu par mail

☒ *Si ce n'est pas le cas, votre ancien mot de passe est-il déjà pré-enregistré ?*

22

☒ *Si oui, vous devez donc remplacer cet ancien mot de passe par le dernier mot de passe que vous avez reçu. Votre ancien mot de passe est le dernier mot de passe personnalisé (ou le mot de passe reçu par mail si réinitialisation/demande de mot de passe)*

☒ *Vous devez utiliser un caractère « spécial » : il est préconisé d'utiliser le ! et d'éviter les caractères spéciaux suivants : % \$ * # @*

☒ *Je vous précise enfin que le système respecte la casse (c'est-à-dire la différence entre les majuscule et minuscule). »*

41. Je veux ajouter un établissement sur mon compte, comment dois-je procéder ?

Éléments de langage (EDL) :

« Pour ajouter un établissement sur votre compte, vous devez faire une inscription en passant par « Créer mon espace » sur la page d'accueil du site (si vous êtes connecté, il suffit de vous déconnecter). Dans la rubrique « compte utilisateur à créer », vous devez ensuite mettre la même adresse électronique que celle du SIRET déjà existant sur l'extranet. »

42. Je n'arrive pas à saisir mes coordonnées bancaires (couple BIC/IBAN erroné), comment dois-je faire ?

Éléments de langage (EDL) :

« Je vous recommande d'essayer de saisir à nouveau vos coordonnées bancaires en enlevant les trois derniers caractères du code BIC. »

43. Je suis expert-comptable, j'ai signé un contrat de prestation avec mon client, dois-je l'envoyer à l'ASP ?

Éléments de langage (EDL) :

« A titre exceptionnel en raison de la crise sanitaire actuelle, il n'est plus nécessaire, à compter du 20 mars 2020, d'envoyer votre contrat de prestation signé à l'ASP (que ce soit par voie postale ou par mail). Vous devrez cependant bien conserver votre contrat de prestation signé afin de pouvoir le transmettre à l'ASP en cas de contrôle. »

44. Je suis expert-comptable, j'ai transmis à l'ASP le contrat de prestation signé mais je n'ai pas eu d'accusé réception, est-ce normal ? Dois-je attendre un retour et/ou des codes pour me connecter sur l'extranet ?

Éléments de langage (EDL) :

« Vous avez signé et transmis votre contrat de prestation à l'ASP. Vous devez, sans attendre un retour de la part de l'ASP (accusé réception ou mot de passe) demander la création de l'espace personnel de chaque établissement et client concernés. 23

J'attire votre attention sur le fait qu'aucun accusé réception n'est adressé par l'ASP à réception de votre contrat de prestation signé. »

45. Je suis expert-comptable et mon client a déjà créé son espace personnel mais il a oublié ses identifiant et mot de passe. Mon client a tenté de réinitialiser son mot de passe mais n'a eu aucun retour, comment faire ?

Éléments de langage (EDL) :

« Si votre client a déjà essayé de réinitialiser son mot de passe mais n'a eu aucun retour, il doit contacter l'assistance téléphonique au n° suivant : 0800 705 800.

Dans le cas général, lorsque le mot de passe est réinitialisé, deux mails sont adressés sur l'adresse électronique du compte (un mail pour l'identifiant, un autre mail pour le mot de passe. »

46. Je souhaite changer mes coordonnées bancaires sur l'extranet « Activité partielle ». Que dois-je faire ?

Éléments de langage (EDL) :

« Après vous être connecté à l'extranet « Activité partielle », vous devez tout d'abord cliquer sur le bouton « Ajouter une coordonnée bancaire » au niveau de votre fiche établissement.

Après ceci, vous devrez impérativement activer vos nouvelles coordonnées bancaires en cliquant sur le bouton « Actif », puis en cliquant sur le bouton « Enregistrer » dans le menu de gauche. »

47. Je n'arrive pas à enregistrer ma fiche établissement, comment dois-je procéder ?

Éléments de langage (EDL) :

« Vous devez tout d'abord vérifier la saisie de tous les champs précédés d'un astérisque rouge.

Vous devez ensuite cliquer sur le bouton « Enregistrer » situé dans le menu de gauche.

Il peut également s'agir d'une déconnection invisible de l'extranet (si vous êtes resté plus de 15 minutes sans action sur l'extranet). »

48. Quelle est la différence entre « Etablissements » et « Entreprise », que dois-je indiquer ?

Éléments de langage (EDL) : 24

« Vous devez indiquer l'effectif de l'établissement (renseigné sur le SIRET) et l'effectif de l'entreprise tous effectifs confondus figurant sur le SIREN (tous les établissements de l'entreprise : SIREN). »

49. Je n'arrive pas à créer ma demande d'autorisation préalable (DAP), que dois-je faire ?

Éléments de langage (EDL) :

« Vous devez d'abord sélectionner l'établissement et ensuite saisir votre demande d'autorisation préalable (DAP).

Pour cela, vous devez cliquer dans le bandeau bleu situé en haut de l'écran « Demande d'autorisation préalable » puis sélectionner « Saisir une DAP » dans le menu déroulant. »

50. Je n'arrive pas à modifier l'effectif de mon établissement sur ma demande d'autorisation préalable (DAP). Comment dois-je faire ?

Éléments de langage (EDL) :

« Pour pouvoir modifier l'effectif de l'établissement, vous devez retourner sur la fiche établissement, corriger l'effectif puis enregistrer.

Une fois ceci fait, les données se mettront automatiquement à jour dans votre demande d'autorisation préalable (DAP). »

51. Je suis un expert-comptable et la demande d'autorisation d'activité partielle d'un client a été validée alors qu'elle comporte des erreurs (motif de recours à l'activité partielle ; nombre d'heures demandées pour la période). Comment faire ?

Éléments de langage (EDL) :

« Dans la mesure où la demande d'autorisation préalable (DAP) a déjà été validée par la DIRECCTE, il convient de faire un avenant afin de pouvoir faire les modifications souhaitées.

Pour cela, il n'est pas nécessaire de contacter l'unité départementale de la DIRECCTE du département de votre établissement : vous devez simplement créer et transmettre un avenant dans l'extranet. La réponse de la DIRECCTE vous parviendra dans les 48h. » 25

52. La DIRECCTE a invalidé ma demande d'autorisation préalable (DAP), que dois-je faire ?

Éléments de langage (EDL) :

« Vous devez tout d'abord retourner sur votre demande d'autorisation préalable (DAP), apporter les corrections nécessaires, puis la renvoyer à la DIRECCTE pour validation. »

53. Je n'arrive pas à retrouver ma demande d'autorisation préalable (DAP), comment dois-je faire ?

Éléments de langage (EDL) :

« Vous devez tout d'abord cliquer dans le bandeau bleu situé en haut de l'écran sur « Demande d'autorisation préalable », sélectionner « rechercher une DAP », puis cliquer sur le bouton « rechercher » sans remplir les champs proposés.

Une fois ceci fait, toutes les DAP de votre compte apparaissent à l'écran et il suffit donc de sélectionner la DAP concernée et de faire « Visualiser/modifier ». »

54. Je me suis trompé dans ma demande d'autorisation préalable (DAP), comment puis-je apporter les corrections nécessaires ?

Eléments de langage (EDL) :

« En fonction de l'état de votre demande d'autorisation préalable (DAP), vous pouvez peut-être apporter des corrections à votre demande d'autorisation préalable :

- Si votre DAP est à l'état « provisoire », vous avez la possibilité de modifier votre DAP ;**
- Si votre DAP est à l'état « En attente d'instruction UD » ou « Instruction en cours », vous devez dans un premier temps attendre la validation de la DAP. Vous aurez la possibilité de faire un avenant plus tard ;**
- Si votre DAP est à l'état « Statut validé », vous devez faire un avenant.**

J'attire enfin votre attention sur le fait qu'il ne faut pas faire de nouvelle demande d'autorisation préalable (DAP) sur la même période et pour le même motif. »

55. Des identifiants erronés m'ont été adressés. Que se passe-t-il ?

Eléments de langage (EDL) :

« Je vous confirme qu'un dysfonctionnement est effectivement apparu lors du traitement en masse des habilitations des entreprises, mis en place par l'ASP pour accélérer les délais de traitement. 26

Cet incident technique est en cours de correction et est pris en charge de façon prioritaire par l'ASP.

Ces comptes sont en cours de suppression. Vous allez très prochainement recevoir de nouveaux identifiant (correspondant à la personne référente de l'application Activité Partielle dans votre Etablissement) et mot de passe pour vous connecter, merci de patienter encore un peu.

Vous allez en effet recevoir 3 mails à 2 dates différentes :

- Les 2 premiers mails contiendront votre identifiant (sous la forme prenom.nom) et votre mot de passe de connexion aux différents applicatifs ASP, dont l'Activité Partielle**
- Le 3ème mail vous confirmera l'habilitation de votre identifiant à l'Activité Partielle**

J'attire votre attention sur le fait que le délai entre la réception de ces mails peut être de plusieurs jours. C'est pourquoi, vous ne pourrez vous connecter qu'après un petit délai suite à la réception du

mail vous informant de la création d'une habilitation et vous indiquant la date à partir de laquelle votre connexion sera possible.

Dans le cas où vous receviez uniquement le 3ème mail (confirmation de l'habilitation à l'Activité Partielle), c'est très certainement parce que vous avez déjà un compte existant à l'ASP (EA, SYLAé, ...). Dans ce cas, l'identifiant et le mot de passe de connexion à l'Activité Partielle sont identiques à ceux des autres applicatifs que vous utilisez. »

56. Les codes d'accès qui m'ont été attribués par l'ASP me permettent d'accéder à des comptes et fiches établissement d'autres établissements/entreprises. Que puis-je faire ?

Eléments de langage (EDL) :

« Un traitement de correction a été réalisé le 26 mars matin.