

FORMULAIRE DE DEMANDE D'ASSISTANCE

➤ **QU'EST-CE QUE LE FORMULAIRE DE DEMANDE D'ASSISTANCE ?**

Un formulaire de contact permet aux utilisateurs d'envoyer des questions par mail à l'assistance Activité Partielle.

➤ **OU TROUVER/AFFICHER LE FORMULAIRE DE DEMANDE D'ASSISTANCE SUR LE SITE ACTIVITE PARTIELLE ?**

Se connecter à l'extranet d'Activité Partielle sur <https://activitepartielle.emploi.gouv.fr>

Le formulaire de contact sera accessible via le BOUTON , puis en cliquant sur « Envoyer une demande d'assistance ».

BESOIN D'AIDE ?

Que voulez-vous faire ?

☐ Consulter la base documentaire
 ☐ Envoyer une demande d'assistance
 ☐ Contacter le support technique

ANNULER

➤ ETAPE 1 - SAISIE DU FORMULAIRE DE DEMANDE D'ASSISTANCE

The screenshot shows a web form titled 'BESOIN D'AIDE ?' with a sub-header 'Que voulez-vous faire ?'. Below this is the 'Formulaire de demande d'assistance'. A light blue banner instructs users to email ap-recette@asp-public.fr and fill out the form. The form fields are: 'N° de Siret *' (text input), 'Dénomination établissement *' (text input), 'Nom et prénom *' (text input), 'N° de téléphone *' (text input with a small numeric keypad icon), 'Adresse électronique *' (text input with placeholder 'prenom.nom@exemple.fr'), 'Motif de la demande *' (dropdown menu with 'Veuillez sélectionner un motif...'), and 'Description de la demande *' (large text area with '1000 caractères maximum...'). At the bottom, there is a CAPTCHA section 'Recopier le code ci-contre *' showing the code '623s753f' and a text input field. Two buttons, 'ENVOYER' and 'ANNULER', are at the bottom right.

Le formulaire de prise de contact avec l'assistance Activité partielle s'ouvre avec les informations suivantes **obligatoires** à renseigner :

- Numéro SIRET (au titre duquel l'utilisateur écrit) ;
- Dénomination établissement (au titre duquel l'utilisateur écrit) ;
- Nom et prénom ;
- Numéro de téléphone ;
- Adresse électronique ;
- Motif de la demande : rattaché à un référentiel de catégories de problème rencontré (référentiel : Habilitation à l'extranet / Fiche Etablissement / Demande d'Autorisation Préalable / Décision d'Autorisation / Demande d'Indemnisation/ Certificat de signature / Autres) qui permettra d'aiguiller le mail généré en aval (une adresse mail définie en fonction des catégories) ;
- Description de la demande : champ de texte libre de 1000 caractères maximum.

Le bouton **Envoyer** n'est activé que si tous les champs obligatoires sont renseignés.

Le bouton **Annuler** ferme la fenêtre pop up du formulaire de contact.

➤ **ETAPE 2 - ENVOI DU FORMULAIRE DE DEMANDE D'ASSISTANCE**

La validation de ce formulaire génère l'envoi d'un mail à destination de l'adresse contact-ap@asp-public.fr définie pour la catégorie sélectionnée.

Ce mail a pour objet « Contact-AP – Question utilisateur / [Catégorie] ».

Dans le corps du mail sont indiquées les informations suivantes :

- o Login / Nom / Prénom,
- o Adresse e-mail de l'utilisateur ayant procédé à l'envoi du formulaire,
- o Date/Heure d'envoi du formulaire,
- o SIRET / Dénomination,
- o Téléphone saisi dans le formulaire,
- o Question posée.

Afin que le demandeur ait une trace de sa demande, un accusé de réception est envoyé en retour (en no-reply@asp-public.fr) avec le corps de texte suivant :

*« Bonjour,
Nous accusons réception de votre message du JJ/MM/AAAA.
Elle sera traitée par notre service dans les plus brefs délais
L'équipe Contact-AP*

Attention.

Ce courriel est généré automatiquement. Ne pas utiliser la fonctionnalité « Répondre à ».