FORMULAIRE DE DEMANDE D'ASSISTANCE

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

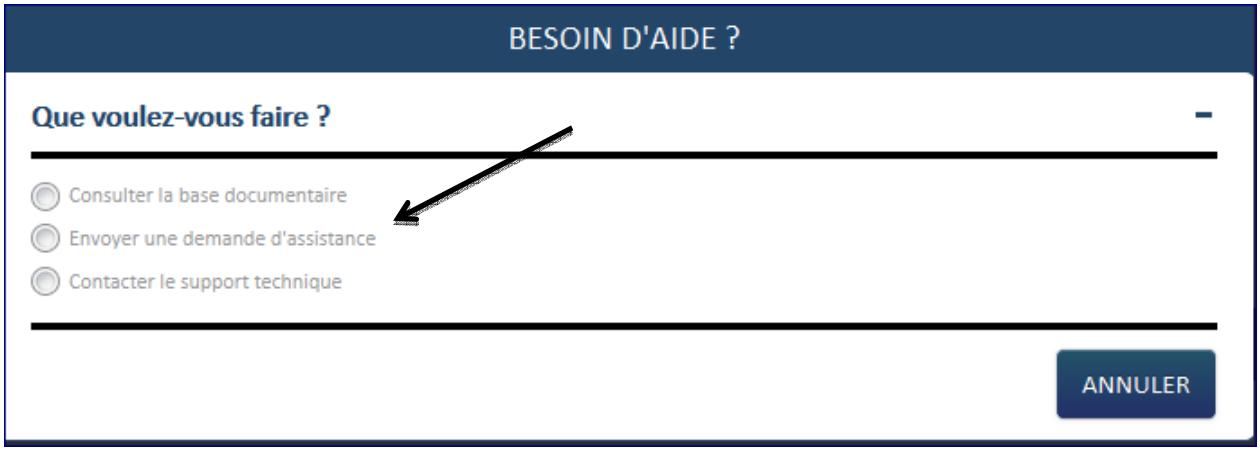
Un formulaire de contact permet aux utilisateurs d'envoyer des questions par mail à l'assistance Activité Partielle.

➢ *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 ».



➢ *ETAPE 1 - SAISIE DU FORMULAIRE DE DEMANDE D'ASSISTANCE*

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 :

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