

DIFFICULTES DE CONNEXION

ACTIVITE PARTIELLE

Vous ne recevez pas de mails

Vous n'avez reçu aucun des mails suivants de l'ASP

- o « Identifiant de connexion à l'Agence de Services et de Paiement (ASP) »
- o « Mot de passe de connexion à l'Agence de Services et de Paiement (ASP) »
- o « Habilitation à l'activité partielle »

L'ensemble des mails transmis par l'ASP sont émis automatiquement par noreply@asp-public.fr

➔ **Vérifier vos SPAMS.** Certaines règles de gestion des messages peuvent les avoir rangé par défaut dans vos Spams.

➔ Votre messagerie est **protégée par une solution anti-spam** nécessitant que votre interlocuteur s'identifie (type MailInBlack, AltoSpam...). Contactez votre administrateur ou votre fournisseur de solution afin qu'il **autorise** automatiquement **les mails envoyés** par noreply@asp-public.fr et qu'il libère les mails en attente de livraison.

➔ Vous vous êtes peut-être trompé en saisissant votre adresse de messagerie. Dans ce cas cliquer l'item « *Besoin d'aide* » puis sélectionnez « *Envoyer une demande d'assistance* » en fournissant un maximum d'informations en rapport avec votre demande (adresse de messagerie, SIRET ; n° de téléphone portable,...).

Vous n'avez reçu que le mail d'habilitation

Vous n'avez reçu que le mail suivant de l'ASP

- o « Habilitation à l'activité partielle »

Dans ce cas vous disposiez sûrement déjà d'un compte sur les extranets de l'ASP (Sylaé, Service Civique, IAE, Défi ...).

➔ Utilisez **le compte que vous utilisez habituellement** pour vos démarches.

➔ **En cas d'oubli**, suivez les procédures « *j'ai oublié mon identifiant* », « *j'ai oublié mon mot de passe* »

Merci de prendre en compte que le bon fonctionnement de ces procédures n'est pas garanti avec le Navigateur Microsoft Edge. Privilégiez l'utilisation de Mozilla Firefox (<https://www.mozilla.org/fr/firefox/all/#product-desktop-release>)

Vous possédez un compte et une habilitation sans Etablissement

Vous avez bien reçu l'ensemble des mails mais vous n'avez pas d'établissement rattaché

Dans ce cas, **repassez la demande de création d'espace** en ressaisissant bien les noms, prénoms et adresse de messagerie associés aux mails que vous avez déjà reçu. L'établissement saisi dans votre demande sera automatiquement rattaché.

Vous êtes multi-établissements

Vous gérez plusieurs centaines d'établissement

Nous vous conseillons, pour un fonctionnement garanti de l'extranet de **ne pas rattacher plus de 200 SIRET** à un compte.

Pour des besoins complémentaires, merci de créer autant de compte que nécessaire par tranche de 200 SIRET.

Vous rencontrez des problèmes avec le code de sécurité

Le code de sécurité est difficile à lire ou il est complexe de distinguer majuscules et minuscules

Saisissez le **entièrement en minuscules** ou entièrement en majuscules

Dans les autres cas

Cliquer l'item « *Besoin d'aide* » puis sélectionnez « *Envoyer une demande d'assistance* » en fournissant un maximum d'informations en rapport avec votre demande (adresse de messagerie, SIRET ; n° de téléphone portable,...).