

## **Message complet – Fiche pratique difficulté de connexion**

Vous ne parvenez pas à vous connecter à l'extranet activité partielle (<https://activitepartielle.emploi.gouv.fr/aparts/>) et/ou vous êtes en attente de votre mot de passe, identifiant ou habilitation pour accéder à l'extranet.

Vous êtes certainement dans l'un des cas suivants :

- Au préalable vérifier dans vos SPAM que vous n'avez pas reçu un mail de « no-reply@asp-public.fr » dont les objets sont les suivants :
  - « Identifiant de connexion à l'Agence de Services et de Paiement (ASP) »
  - « Mot de passe de connexion à l'Agence de Services et de Paiement (ASP) »
  - « Habilitation à l'activité partielle »
- Si vous ne trouvez pas ce mail : nous vous prions de bien vouloir utiliser la fonction de renvoi d'identifiant (« j'ai oublié mon identifiant ») et/ou la fonction de mot de passe (« J'ai oublié mon mot de passe ») depuis la page d'accueil de l'extranet. Si vous possédez déjà un compte à l'ASP sur un autre extranet (Sylaé, Iae, Service Civique ...) et que vous n'avez pas d'identifiant (ou que vous ne retrouvez pas votre identifiant) : nous vous invitons également à utiliser la fonction de renvoi d'identifiant (« j'ai oublié mon identifiant ») à partir de la page d'accueil de l'Extranet.
- Si durant la procédure « d'oubli d'identifiant » :
  - vous ne vous souvenez plus de votre adresse de messagerie,
  - il ne vous est pas demandé de répondre à votre question secrète,
  - vous ne vous souvenez plus de la réponse à votre question secrète

Nous vous prions de cliquer sur l'item "Besoin d'aide ?" accessible en bas de la page de connexion de l'extranet, puis de sélectionner « Envoyer une demande d'assistance » en fournissant un maximum d'informations en rapport avec votre demande (adresse de messagerie, SIRET ; n° de téléphone portable, ...).

- Si vous possédez un compte et une habilitation sans rattachement à votre Etablissement, vous pouvez refaire **une demande de création d'espace**.
- Si vous avez réussi à faire vos démarches avec un autre compte utilisateur que celui sur lequel vous avez initialement tenté de vous connecter, nous vous remercions de bien vouloir nous confirmer la possibilité de supprimer ce premier compte devenu sans objet en nous indiquant l'adresse mail et le login associés.
- Si vous êtes un multi-établissement, nous attirons votre attention sur le fait qu'il n'est pas possible de rattacher plus de 200 SIRET à un compte. Si vous êtes dans ce cas de figure, il vous est demandé de créer un compte par tranche de 200 SIRET (par exemple, pour un établissement de 400 SIRET, il conviendra de créer deux comptes).
- Si votre difficulté persiste, nous vous prions de cliquer sur l'item "Besoin d'aide ?" accessible en bas de la page de connexion de l'extranet, puis de sélectionner « Envoyer une demande d'assistance » en fournissant un maximum d'informations en rapport avec votre demande (adresse de messagerie, SIRET ; n° de téléphone portable, ...). Votre problématique fera l'objet d'une expertise complémentaire.