

FAQ : Mes déclarations pour mon Alsh

Questions	Réponses
Gestion des utilisateurs	
Comment puis-je modifier l'Administrateur partenaire du portail Mon Compte Partenaire (MCP) ?	La modification de l'Administrateur partenaire nécessite la création d'un avenant au contrat de service : Transmettre le formulaire d'éligibilité dûment complété à l'adresse suivante : portail-caf-partenaires.cafmelun@caf.caf.fr
Que dois-je faire en cas de perte de mon identifiant ?	Votre Administrateur (ou le Responsable d'habilitations partenaire) a accès aux informations de tous les utilisateurs dont l'identifiant. En cas de perte, se rapprocher d'eux en priorité ; si le problème ne peut être résolu, se rapprocher en dernier recours de la Caf.
Que dois-je faire en cas de perte de mot de passe ?	Effectuer la procédure « Mot de passe oublié ? » sur le portail de connexion.
Je ne dispose pas de l'ensemble des rubriques/sous-rubriques ? Je n'ai pas la main pour effectuer certaines actions ? Je n'ai pas ce visuel dans mon espace ?	Le profil d'un utilisateur, et/ou son appartenance à un groupe, lui confère des droits d'accès à certaines fonctionnalités : dans les cas évoqués, se rapprocher de l'Administrateur ou du Responsable d'habilitation partenaire.
Peut-on désigner plusieurs Administrateurs partenaires du portail Mon Compte Partenaire (MCP) ?	1 ou 2 Administrateurs partenaire maximum : il convient de transmettre le formulaire d'éligibilité à la Caf dûment complété, nécessaire à la création d'un avenant (adresse d'envoi : portail-caf-partenaires.cafmelun@caf.caf.fr).
Sur la liste gestion des groupes, j'ai une icône supprimer sur la colonne modifier : à quoi cela correspond-il ?	Par défaut, les groupes HABILITER et DECLARER ont été créés par la Caf : vous ne devez en aucun cas les modifier ou les supprimer.
Mon compte a été créé mais je n'ai pas accès aux déclarations, que puis-je faire ?	Après la création de votre compte par l'Administrateur (ou le Responsable d'habilitations), ce dernier doit vous rattacher aux activités/structures (Extra, Péri ou Ado) en vous affectant un ou plusieurs rôles.
Je ne peux pas clôturer actuellement le compte d'un Administrateur, que dois-je faire ?	Seule la Caf peut clôturer le compte d'un Administrateur partenaire : il convient alors de compléter et envoyer le formulaire d'éligibilité à la Caf et le renvoyer à l'adresse portail-caf-partenaires.cafmelun@caf.caf.fr
L'approbateur, est-ce l'administrateur ?	Un utilisateur peut être à la fois l'Administrateur, le Responsable d'habilitation, le Fournisseur de données et l'Approbateur.

Affectation de rôles (fournisseur et approbateur)

Combien de fournisseurs et/ou approbateurs peut-on désigner ?	Approbateur : 1 personne uniquement Fournisseur de données d'activités : 2 personnes maximum Fournisseur de données financières : 2 personnes maximum
Après affectation d'un utilisateur au rôle d'approbateur, ce dernier n'a pas accès aux déclarations. L'approbateur apparaît en « grisé » après affectation du rôle. Pourquoi ?	L'affectation du rôle d'Approbateur par le partenaire nécessite une validation par la Caf. Après validation, le rôle d'approbateur deviendra actif : il n'est plus « grisé » et peut accéder aux déclarations. Il n'y a pas de communication particulière pour vous indiquer que votre rôle est validé. Il convient de se connecter régulièrement pour suivre l'évolution de traitement.
Que faire en cas d'absence des fournisseurs ou de l'approbateur ?	L'Administrateur, le Responsable d'habilitation partenaire ou un utilisateur rattaché au groupe AFAS-HABILITER peuvent affecter ou désaffecter un rôle à un utilisateur : Il convient de se rapprocher d'eux dans votre structure.

Les déclarations

Comment faire quand le fournisseur d'accès des données d'activités ne peut nous fournir les données de pointage, afin de compléter notre déclaration ?	Les données d'activité et/ou financières doivent être collectées par le gestionnaire en cours d'année, et ce pour chaque exercice : il convient de contacter votre Conseiller Caf : <ul style="list-style-type: none">• S'il s'agit d'une difficulté technique/informatique d'accès au portail : portail-caf-partenaires.cafmelun@caf.caf.fr• S'il s'agit d'une difficulté dans la complétude même des données : aides-aux-organismes.cafmelun@caf.cnafmail.fr
Avons-nous la possibilité de trouver les notifications de paiement sur le portail ?	Les notifications de paiements sont transmises directement à l'adresse du gestionnaire connu dans le système d'information de la Caf et bénéficiaire des financements (à la Mairie pour les gestions communales) : il vous appartient de définir un circuit interne afin que les notifications soient transmises au service concerné.
Les mails de relance de déclarations peuvent-ils être envoyés à deux personnes différentes ?	Les relances mails sont envoyées aux Fournisseurs de données et à l'Approbateur.

Contacts et supports

Qui est mon interlocuteur Caf ?	Vous retrouverez vos contacts Caf le diaporama, ayant servi de support au webinaire du 28/06/21 et publié sur le Caf.fr aux côtés de cette FAQ. Lors de vos demandes, il est déconseillé de multiplier les interlocuteurs pour un traitement rapide et efficace. Si vous n'avez pas utilisé la bonne adresse, votre message sera relayé par le professionnel de la Caf auprès de son collègue compétent pour vous répondre.
---------------------------------	--