

# ARBRE DE NOEL 2018

Tout changement (statut, nouvelle naissance, changement d'adresse....) nécessite l'intervention de votre administration. Un délai d'un mois peut être nécessaire avant de pouvoir procéder à la commande en ligne des jouets.

## **I - AU MOMENT DE VOTRE COMMANDE**

### **• Quand puis-je commander les jouets de mes enfants ?**

Seuls les agents dont les enfants sont présents sur le site des commandes en ligne pourront bénéficier du Noël 2018.

Vous travaillez à l'AP-HP, ou à la Ville de Paris ou, dans un établissement ayant passé une convention avec l'Agospap, vous pourrez commander en ligne **du 02 mai au 05 juillet minuit**.

### **• Comment faire pour recevoir un Accusé / Réception de commande ?**

Pour recevoir le récapitulatif de votre commande, veuillez avant toute commande saisir votre adresse mail à l'endroit indiqué sur la page des commandes en ligne.

### **• Je suis ouvrant droit de l'Agospap et je n'arrive pas à passer ma commande de Noël, comment puis-je faire ?**

Vous pouvez à tout moment télécharger le mode d'emploi de la commande en ligne. En cas de difficultés, vous pouvez également vous rapprocher de votre référent Agospap (UGD, gestionnaire, correspondant des activités sociales...) ou envoyer un mail à [arbre-denoel.internautes@agospap.com](mailto:arbre-denoel.internautes@agospap.com) sur [www.agospap.com](http://www.agospap.com)

### **• Je n'arrive pas à m'identifier**

1) Vous devez choisir votre administration dans le menu déroulant. (Si vous travaillez pour le Département, il faut sélectionner "Département de Paris" et non "Ville de Paris").

2) Vous devez renseigner votre SOI / Matricule inscrit sur votre bulletin de paie.

3) Vous devez renseigner votre mot de passe : votre date de naissance à 6 chiffres (jjmmaa : ex 230565 pour le 23 mai 1965), sans espace ni tiret.

Si la situation persiste, contactez votre UGD, gestionnaire, correspondant des activités sociales afin de vérifier vos droits, votre appartenance au fichier des ouvrants droit de l'AGOSPAP et la présence de vos enfants dans le fichier.

### **• Lorsque je me connecte pour commander en ligne, le message "Problème de statut" s'affiche, que faire ?**

Vérifiez que vous avez bien saisi les 3 éléments nécessaires à votre identification :

1) votre administration,

2) votre matricule (n° SOI, n° APH ....)

3) votre mot de passe (correspondant à votre date de naissance)

Si vous n'arrivez pas à commander, contactez votre référent Agospap (gestionnaire, UGD ou CAS) afin de vérifier vos droits, votre appartenance au fichier des ouvrants droit de l'Agospap et la présence de vos enfants.

- **Je n'arrive pas à m'identifier alors que mon gestionnaire a fait le nécessaire**

La mise à jour de vos données personnelles sur le fichier du personnel est effectuée par votre gestionnaire. Ensuite les services de l'AGOSPAP intègrent les modifications une fois par mois, moment à partir duquel vous aurez accès à la commande en ligne.

Il y a donc toujours un délai entre le moment où vous signalez à votre gestionnaire les changements de votre situation et celui à partir duquel vous pourrez commander.

- **Lorsque je me connecte pour commander en ligne, le site me reconnaît, mais je reviens sans arrêt à la page de demande d'identification, que faire ?**

Si vous utilisez du matériel APPLE (Iphone, Mac, Ipad...), vous devez changer de navigateur.

De manière générale, il vaut mieux se connecter par l'intermédiaire de Mozilla Firefox ou CHROME (se téléchargeant gratuitement et légalement sur internet) et non Internet Explorer ou SAFARI.

Sinon, déconnectez-vous complètement du site Agospap, effacez votre historique et recommencez la procédure du début.

- **Je ne peux pas réserver de jouet pour mon enfant car il n'apparaît pas dans la liste de mes ayants droit.**

Contactez votre gestionnaire afin qu'il intègre votre enfant dans le fichier.

L'Agospap reçoit mensuellement (fin de mois) une actualisation des fichiers.

- **Mon conjoint travaille également à la Ville/Département de Paris, à l'AP-HP ou dans un établissement ayant passé une convention avec l'Agospap (CAS-VP, Eaux de Paris, SIAAP etc), pouvons-nous commander chacun un jouet pour notre enfant ?**

Un seul des 2 parents peut passer commande.

En cas de double saisie pour un même enfant, un blocage informatique est programmé.

- **Je suis agent de la Ville ou du Département et lors de ma commande, je n'ai pas la possibilité de choisir un lieu de livraison et le site rejette ma commande, que faire ?**

Dans ce cas, il faut envoyer un mail à l'Agospap, rubrique NOUS CONTACTER (Arbre de Noël). Le service contactera votre administration et reviendra vers vous par retour de mail.

- **Je suis interne à l'AP / HP ou assistant familial au Département de Paris, comment puis-je récupérer mon jouet ?**

Vous n'avez pas à commander de jouets pour vos enfants. Un chèque cadeau vous sera adressé à domicile (sous réserve des bonnes informations transmises) pour chacun de vos enfants en âge de bénéficier de la prestation **et présent (s) dans les fichiers.**

- **Puis-je visualiser l'historique de ma commande ?**

Vous pouvez, à tout instant, consulter l'état de vos commandes sur la page Arbre de Noël/ Commande Jouets /Suivi de commande. Vous pouvez vérifier que la commande s'est bien déroulée : un numéro de dossier par jouet commandé doit apparaître, en cliquant sur ce numéro de dossier, vous pourrez vérifier le jouet choisi ainsi que le lieu de livraison (pour certaines administrations). En cas de problème, n'hésitez pas à nous contacter.

- **Pour les agents en congé parental :**

Nous consulter (rubrique « nous contacter » / Arbre de Noël).

• **Je suis en congé maternité, longue maladie ou congé longue durée, comment se passe ma commande de jouets ?**

Vous devez commander en ligne les jouets de vos enfants. En cas de difficultés, contactez votre gestionnaire ou votre CAS. Les articles seront livrés sur votre lieu de travail.

• **Je suis retraité(e) comment se passe ma commande de jouets ?**

La prestation est uniquement sur demande, cette dernière devant être faite au plus tard le 31 août 2018 (rubrique « nous contacter » / Arbre de Noël).

• **La naissance de mon enfant est prévue au mois de juillet ou août, comment se passe ma commande de jouets ?**

Vous n'avez pas à commander en ligne pour votre enfant.

Vous devez dès que possible adresser l'acte de naissance à votre gestionnaire qui fera directement la demande auprès du service Arbre de Noël (**dernier délai** : fin septembre). Vous recevrez alors un chèque- cadeau à domicile.

• **La naissance de mon enfant est prévue APRES le mois d'août, comment se passe ma commande de jouets ?**

Vous ne pourrez commander pour votre enfant qu'en 2019.

• **Puis-je choisir un jouet dans une autre tranche d'âge que celle de mon enfant ?**

La commande doit correspondre à la tranche d'âge de votre enfant.

• **Quand sera livré mon jouet ?**

Prenez contact fin octobre début novembre avec votre UGD / CAS / Référent afin qu'il / elle vous indique les dates ou périodes choisies pour votre lieu de livraison.

• **J'ai laissé passer la période de commande, que puis-je avoir en compensation ?**

Les commandes ne sont plus possibles et aucun jouet ni chèque - cadeau ne pourra vous être attribué.

## **II - APRES VOTRE COMMANDE**

• **Je ne me souviens plus du jouet que j'ai commandé pour mon enfant, puis-je avoir accès à cette information ?**

Vous pouvez à tout moment consulter l'état de votre commande sur [www.agospap.com](http://www.agospap.com) / Arbre de Noël/ Suivi de commande. Un numéro de dossier par article commandé doit apparaître (si vous avez plusieurs enfants). Si tel n'est pas le cas, c'est que toutes les commandes n'ont pas été validées, il vous faut donc recommencer l'opération. En cliquant sur le numéro de dossier, vous pouvez vérifier l'article choisi ainsi que le lieu de livraison (pour certaines administrations)

• **Je me suis trompé(e) dans ma commande, puis-je la modifier ?**

Vous pouvez modifier votre commande tant que le site des commandes en ligne est ouvert sur [www.agospap.com](http://www.agospap.com) page Arbre de Noël. Sinon, aucune modification n'est possible.

• **J'ai changé d'affectation depuis ma commande, puis-je recevoir le jouet sur mon nouveau lieu d'affectation ?**

Vous devrez retirer votre jouet sur le point de livraison où vous étiez affectés au moment de votre commande.

• **Je ne me souviens plus du lieu de livraison de ma commande, puis-je avoir accès à cette information ?**

Vous pouvez à tout moment consulter le lieu de livraison de votre commande sur [www.agospap.com](http://www.agospap.com) page Arbre de Noël/ Suivi de commandes.

• **J'ai laissé passer la période de distribution et n'ai pas retiré mon jouet, comment faire ?**

Merci de contacter votre référent Agospap (UGD ou Chargé des activités sociales au sein de votre établissement) afin de vous tenir informé sur la possibilité d'une nouvelle période de distribution.

• **Mon jouet est défectueux, que dois-je faire ?**

Les jouets défectueux **remis avec leur emballage d'origine** pourront être échangés, si ces derniers sont ramenés entre le 26 décembre 2018 et **au plus tard le 15 janvier 2019 à votre gestionnaire** (UGD, Gestionnaire RH...) ou à l'Agospap.

- 1) Le jouet peut-être fourni dans les 15 jours par le prestataire.  
Les services ou les agents seront alors contactés par l'AGOSPAP.
- 2) Si non, un chèque-cadeau du montant correspondant à la tranche d'âge sera envoyé au domicile de l'agent.

-----

**SPECTACLE**

• **Quel spectacle de fin d'année est proposé par l'Agospap ?**

En 2018, l'Agospap propose le nouveau spectacle "Le roi des singes" au Cirque Phénix.  
Les dates prévues se situent entre mi-novembre et début janvier 2019.

• **Un accueil est-il prévu pour les personnes handicapées lors du spectacle ?**

Oui, vous pouvez en faire la demande à tout moment auprès du service Arbre de Noël.

• **Comment faire pour échanger les billets qui m'ont été attribué (e) ?**

Il est indiqué dans la lettre que les échanges sont possibles entre collègues, les administrations mettent également en place une bourse d'échanges sur leurs sites Intranet. L'Agospap peut en dernier recours

• **Vente de billets supplémentaires ? Mon conjoint, ma conjointe ou mon enfant trop « âgé » ou trop « jeune » souhaite m'accompagner. Pourquoi ne puis-je pas acheter d'autres billets ?**

Les séances sont privatisées pour l'Arbre de Noël de l'Agospap, tous les billets sont distribués et aucune vente n'est possible.

• **Je n'ai pas reçu mes billets ? Pourquoi ? Adresse erronée ? Mes droits sont-ils ouverts ? Mon statut ouvre-t-il le droit ? Ai-je bien déclaré mes enfants ?**

Veillez à vérifier l'exactitude de vos coordonnées auprès de votre gestionnaire, UGD ou de votre CAS et contacter l'Agospap (rubrique « nous contacter » / Arbre de Noël).