



**My**

**a**

**Guide Utilisateurs MyA  
Entreprises**

# **Saisir une demande de prise en charge de contrat d'apprentissage**

**aFDas**

Version du 11 octobre 2024

Bienvenue sur MyA, votre espace adhérent Afdas 100% dématérialisé et sécurisé. Vous pouvez effectuer vos demandes de prise en charge de formation, les suivre et contacter les services de l'Afdas.

Votre espace contient les informations nécessaires pour vous permettre de bénéficier d'un service de qualité. **Il est essentiel qu'elles soient toujours complètes et à jour** (informations administratives, contacts, informations salariés,...). Pour vous accompagner dans l'utilisation de MyA, notre service hotline est à votre écoute au **01.44.78.55.87** (appel non surtaxé).

# Sommaire

## 1

### Saisir une demande page 3

Débuter une demande

La formation

L'apprenti

Le maître d'apprentissage

Envoyer la demande

Suivre ses demandes

## 2

### Modifier un contrat page 14

Saisir un avenant

Déclarer une rupture

## 3

### Contacteur l'Afdas page 16

Faire une demande de contact

# Saisir une demande

## Débuter une demande

Tout **dossier de demande de financement d'un contrat d'apprentissage** doit faire l'objet d'une **DPC - Demande de Prise en Charge sur MyA**, votre espace adhérent Afdas.

**La DPC doit être transmise à l'Afdas au plus tard 5 jours après la date de début de contrat.**

Les informations saisies vont permettre de déterminer le financement au regard des critères en vigueur déterminés par :

- **France Compétences** pour les NPEC - Niveaux de Prise En Charge - c'est-à-dire le financement de la formation, consultable dans le [référentiel](#).
- Le **Conseil d'Administration de l'Afdas** pour l'aide à la fonction tutorale.

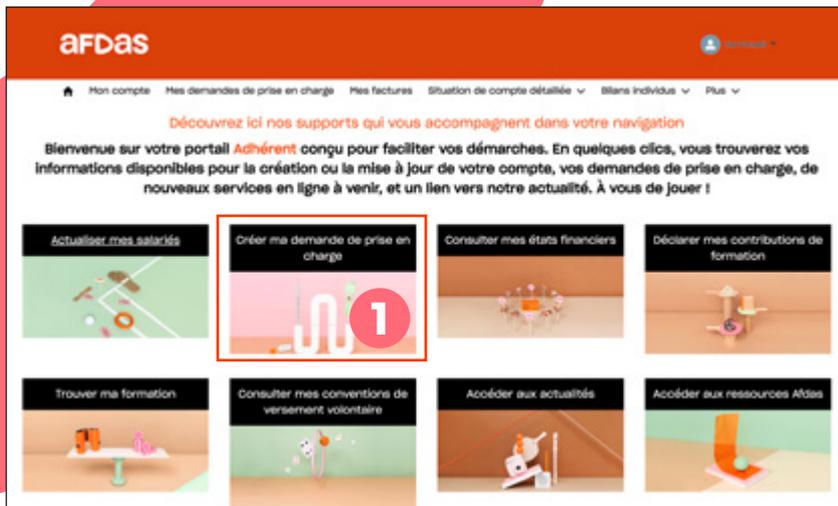
Pour vous aider à compléter la DPC, consultez le document officiel [« Notice pour le contrat d'apprentissage »](#).

Tous les champs avec une **\*** doivent être complétés pour permettre un traitement de qualité de votre dossier. Les champs grisés ne sont pas modifiables.

**Avant de choisir un prestataire**, assurez-vous qu'il est bien à jour de [ses obligations](#) (n° de déclaration d'activité et certification Qualiopi *Action de formation par apprentissage*) et qu'il est [habilité à délivrer le type de formation et le diplôme](#).

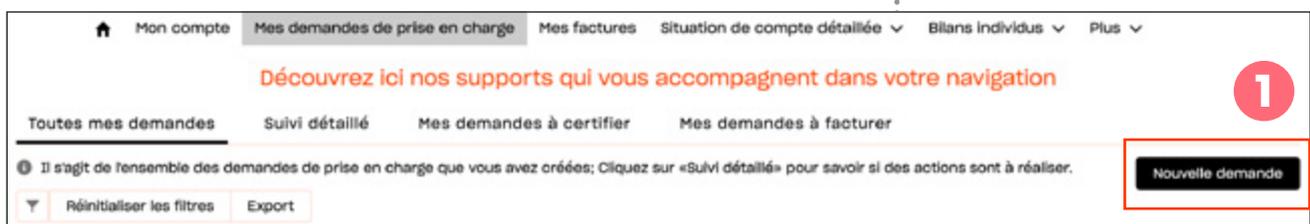
Dans MyA, vous allez retrouver ces icônes. Ils vous permettent d'accéder aux fonctions suivantes :

-  compléter/modifier une information
-  visualiser un contenu
-  supprimer
-  avoir le détail du financement
-  ouvrir une fenêtre d'explication



1

Depuis la page d'accueil de MyA, cliquez sur la rubrique **Créer une demande de prise en charge** puis sur le bouton **Nouvelle demande**.

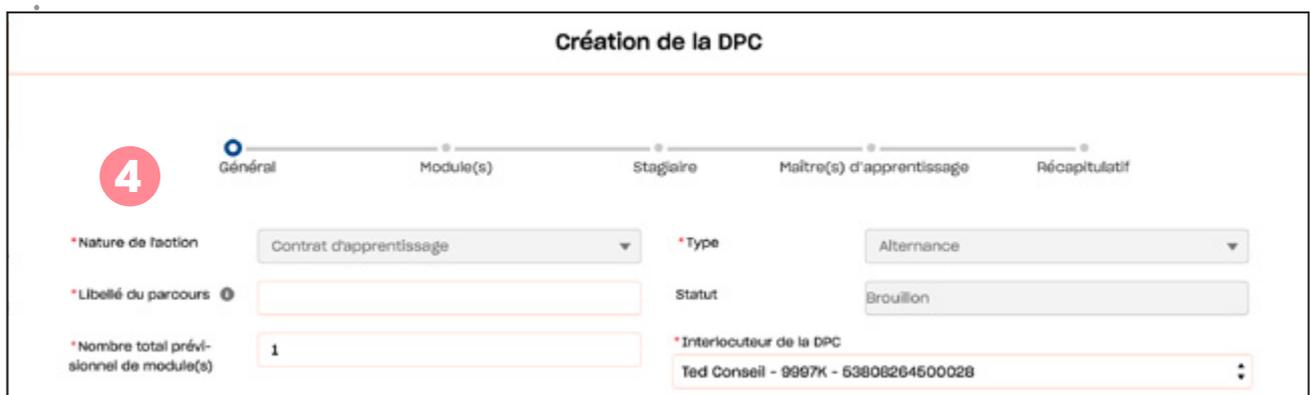


2

Dans la fenêtre qui s'affiche, choisissez le type de demande **Contrat d'Apprentissage**

3

Dans la fenêtre suivante, prenez connaissance des prérequis nécessaires à la création de votre demande puis cliquez sur **Oui, j'ai compris**.



4

Dans la partie **Général**, attention aux champs suivants :

- **Libellé du parcours** : il s'agit de l'intitulé du titre ou diplôme suivi par votre apprenti.
- **Nombre prévisionnel de modules** : indiquez 1.
- **Interlocuteur de la DPC** : ce champ est rempli par défaut avec vos informations. Si le suivi de cette demande doit être assuré par un autre interlocuteur que vous, sélectionnez le dans la liste de contacts de votre entreprise. Il recevra ainsi les mails liés à l'instruction du dossier. [Si besoin créez-le.](#)



# Attention

Si l'effectif annuel moyen indiqué lors de votre dernière déclaration annuelle, est **inférieur à 3**, votre structure ne respecte peut-être pas les règles d'encadrement des apprentis.

Rectifiez alors les informations d'effectif dans la fenêtre **Déclaration sur l'honneur** qui s'ouvre.

**Déclaration sur l'honneur**

Pour conclure un contrat en alternance professionnelle ou d'apprentissage, le règlement exige que des salariés de la structure recrutée, au 31 décembre des dirigeants bénévoles, futurs salariés durant les trois mois de présence en milieu professionnel.

Des salariés ou maîtres d'apprentissage selon le contrat doivent remplir les conditions d'éligibilité et ne peuvent pas encadrer plus de 2 voire 3 apprentis.

Pour le bon traitement de votre demande, veuillez compléter ou confirmer les informations ci-dessous :

- = **Nombre actuel de salariés** = en comptabilisant l'ensemble des salariés présents au moment de la conclusion du contrat, y compris ceux à temps partiel et intérimaires, sans référence au temps de travail.
- = **Nombre actuel de dirigeants employeurs** = en comptabilisant les personnes concernées présentes (ou vice-président d'une association) si les statuts le prévoient, gérant non salarié ou conjoint collaborateur pour une entreprise. Ce nombre est limité à 2.

Nombre actuel de salariés :

Nombre actuel de dirigeants employeurs :

Je certifie l'exactitude des informations renseignées ci-dessus.

Annuler Enregistrer

5

Sélectionnez le type de contrat (reprendre l'information indiquée au verso du CERFA, en haut).

6

Renseignez les **champs obligatoires**.

7

Indiquez **35 h**, qui est la **durée légale du travail pour l'apprenti** et précisez si le travail sera effectué sur des **machines dangereuses** (cela implique également les travaux impliquant des expositions à des risques particuliers).

## Astuce

Les informations à compléter sur MyA figurent pour la plupart dans le formulaire CERFA, souvent sous forme de code. Consultez la [notice officielle](#) pour identifier la réponse et le code associé correspondant à votre situation.

**Informations sur le contrat**

\*Type de contrat ou d'avenant : - Aucun - **5**

Type de dérogation : - Aucun -

N° de dépôt du contrat :

N° de dépôt du contrat précédent :

\*Date de conclusion du contrat :

Date de conclusion de l'avenant :

\*Date de début du contrat : **6**

Date d'effet de l'avenant :

\*Date de fin du contrat :

\*Date début formation pratique chez empl. :

Code diplôme :

\*Diplôme ou titre visé : - Aucun -

\*Code RNCP :

**Durée hebdomadaire du travail**

\*Heures : **7**

Minutes : 0

Travail sur des machines dangereuses : Non



### Informations complémentaire de l'employeur

*Type d'employeur	- Aucun - <b>8</b>	*Employeur spécifique	- Aucun - <b>9</b>
*Caisse de retraite complémentaire	- Aucun - <b>10</b>	Convention collective applicable	Convention collective nationale
Code NAF	7190Z	Code IDCC	2148
*Effectif total salariés de l'entreprise de l'année précédente	<b>10</b> 300,00		

8

Parmi les choix possibles de la liste déroulante, sélectionnez le **Type d'employeur**, l'information est indiquée sur le CERFA sous forme de code.

9

Précisez également si l'employeur dispose d'un statut spécifique en sélectionnant l'un des choix possibles de la liste déroulante. Si aucun cas n'est concerné, sélectionnez le choix **0 Aucun de ces cas**. Ne pas laisser la valeur **Aucun** qui sera bloquante pour la suite de votre saisie.

10

Sélectionnez une **Caisse de retraite complémentaire** dans la liste proposée ; vérifiez l'**Effectif total de votre entreprise** et actualisez le nombre si nécessaire.

### Adresse de l'établissement d'exécution du contrat

*SIRET	53808264500028		
*Numéro et Rue	66 Rue Stendhal	*Ville	Paris
*Code postal	75020	*Pays	France

11

Vérifiez l'**adresse d'exécution du contrat**. Par défaut, l'adresse indiquée est celle de votre siège social. Si le contrat de travail est exécuté dans un de vos établissements, modifiez manuellement les coordonnées, afin que l'administration concernée puisse enregistrer ce contrat.

12

Cliquez ensuite sur le bouton **Suivant** pour accéder à l'étape de création du module de formation.



## La formation

### Sélectionner le prestataire

La saisie de la formation démarre par la sélection du CFA prestataire de formation.

- 1 Après avoir renseigné la raison sociale, le SIRET ou le nom commercial de votre prestataire de formation, retrouvez-le en cliquant sur l'icône
- 2 Dans la liste de résultats, sélectionnez votre prestataire puis cliquez sur **Valider**. Si vous ne retrouvez pas le CFA souhaité, cliquez sur **Formulaire** pour le créer puis cliquez sur **Enregistrer**. Le prestataire renseigné apparaîtra désormais dans la liste des choix possibles.
- 3 Cliquez sur **Suivant** pour saisir les caractéristiques du module de formation.

### Saisir les caractéristiques du module de formation

Les informations précédemment saisies sont reportées dans le formulaire. Les champs grisés ne sont plus modifiables.

- 1 Vérifiez les coordonnées renseignées dans la rubrique (lieu principal de réalisation de la formation). Par défaut ce sont les coordonnées du prestataire qui s'affichent, si la formation se déroule ailleurs, les données doivent être modifiées.

## À noter

S'il s'agit d'un CFA d'entreprise, cochez la case correspondante et cochez également «**visa de l'organisme de formation**» qui certifie la signature du CFA sur le formulaire CERFA.

The screenshot shows the 'Caractéristiques du module' section of a CERFA form. It is divided into two main parts: 'Caractéristiques du module' and 'Coût total du module en € HT'.  
In the 'Caractéristiques du module' section, there are fields for 'Libellé du module' (containing 'Contrat d'apprentissage'), 'Date de début' (with 'Date' and 'Heure' sub-fields), 'Date de fin' (with 'Date' and 'Heure' sub-fields), 'Durée du module en heures', 'Visa de l'organisme de formation' (checkbox), and 'Modalités pédagogiques' (dropdown menu showing '- Aucun -').  
In the 'Coût total du module en € HT' section, there are several input fields for costs: 'Coût total demandé à payer au prestataire' (0,00 €), 'Frais pédagogiques demandés' (0,00), 'Majoration Apprenti RQTH' (0,00), 'Frais de matériel demandés' (0,00), 'Frais mobilité internationale demandés' (0,00), 'Coûts référent mobilité demandés' (0,00), 'Accompagnement social DDM demandé' (0,00), 'Coûts transports demandés' (0,00), and 'Coûts hébergement/restauration demandés' (0,00).  
Two green circular callouts with white numbers are present: '2' is next to the 'Durée du module en heures' field, and '3' is next to the 'Coût total demandé à payer au prestataire' field.

2

Indiquez les dates de début et fin de formation ainsi que la durée de la formation dans le champ **Durée du module en heures**. Cette information est mentionnée dans la convention de formation transmise par le CFA ou dans le CERFA.

Indiquez le coût total du module (HT) en complétant les champs :

- **Frais pédagogiques** demandés qui sont le prix de base de la formation.
- **Majoration RQTH** à compléter uniquement si votre apprenti est reconnu en tant que travailleur handicapé.
- **Divers frais liés à la formation** (comme les frais de matériel par exemple) qui seront financés au prestataire de formation.

Le coût total est calculé **automatiquement**. Cliquez ensuite sur le bouton **Enregistrer** pour sauvegarder votre module.

4

La page récapitulative du module s'affiche avec les informations principales (prestataire, durée, coût total, etc.). Cliquez sur **Suivant** pour accéder à l'étape concernant l'apprenti.



## L'apprenti

Vous devez maintenant identifier le salarié associé au contrat d'apprentissage :

### Sélection stagiaire(s) salarié(s)

1 Saisissez au moins 3 caractères pour lancer une recherche filtrée.  
La recherche s'effectue parmi vos salariés actifs, avec un « N° de sécurité sociale (ou NIA/Autre N°) » valide ou un « Autre N° ».

CRITERES DE RECHERCHE

Nom d'usage      Intitulé du poste      CSP      Type de contrat      Effacer

1 Sélectionnez le(s) salarié(s) prévu(s) pour cette formation.  
Si un salarié n'apparaît pas dans la liste : soit il n'est pas créé (veuillez cliquer sur « Créer un salarié » pour le créer), soit il est incomplet (veuillez modifier ses informations dans la page [Mon Compte > Salariés](#)).

Créer un salarié

RESULTAT DE RECHERCHE

<input type="checkbox"/>	NOM COMPLET	INTITULÉ DU POSTE	CSP	TYPE DE CONTRAT	DATE DE NAISSANCE
<input type="checkbox"/>	AFDAS Luc	Technicien réseaux	Cadres et Professions Intellectuelles Supérieures	CDD	01/12/1995
<input type="checkbox"/>	OPCO Mike	Téléconseiller	Employés	CDI	06/09/1977
<input type="checkbox"/>	OPCO Pam	Technicienne	Professions Intermédiaires	CDI	02/05/1972
<input type="checkbox"/>	OPCO Tim	Technicien	Employés	CDI	04/07/1963

2 Si nécessaire, cochez « FRAIS ANNEXES » en regard du stagiaire (saisie des montants à l'étape suivante).  
Enfin, cliquez sur « Suivant » pour créer le(s) stagiaire(s).

Nombre maximum de stagiaires affichés : 200 lignes / sélectionnés : 0

NOM COMPLET	INTITULÉ DU POSTE	CSP	TYPE DE CONTRAT	DATE DE NAISSANCE	FRAIS ANNEXES
-------------	-------------------	-----	-----------------	-------------------	---------------

2 Suivant

1 A l'aide des critères de recherche, affichez la liste des salariés puis **sélectionnez le stagiaire souhaité** en cochant la case correspondante. Cliquez sur **Suivant**.

2 Complétez, à l'aide des menus déroulants, les informations demandées dans chaque champ : régime social, diplôme antérieur, situation avant contrat et rémunération. **Ces informations doivent être identiques à celles indiquées dans le CERFA.** Cliquez sur **Suivant** pour accéder à l'étape de sélection du maître d'apprentissage.

## Attention

**Si le salarié recherché n'apparaît pas dans le résultat de recherche :**

- soit il **n'existe pas encore** dans la liste de vos salariés, donc vous devez le créer avec le bouton **Créer un salarié**,
- soit **les informations le concernant sont erronées**, vous devez les mettre à jour dans le menu **Mon compte** puis dans l'onglet **Salariés**.

## Le maître d'apprentissage

1

Indiquez les informations personnelles du maître d'apprentissage : nom, prénom, emploi occupé, niveau de formation et date de naissance.

2

Cliquez sur le bouton **Suivant** pour accéder à l'étape d'envoi de la demande.

## Attention

Vérifiez que votre maître d'apprentissage répond aux [critères réglementaires](#).

**Maître d'apprentissage 1**

1 Le maître d'apprentissage est obligatoire.

2 Le maître doit justifier d'une formation et d'une expérience professionnelle minimales fixées par l'article R.6223-242 du code du travail et encadrer au maximum 2 apprentis plus un redoublant (article R 6223-6). En sélectionnant le maître d'apprentissage, l'employeur atteste que celui-ci répond bien à l'ensemble de ces critères. Le changement de maître d'apprentissage en cours de contrat implique de conclure un avenant au contrat initial sauf à ce que le contrat d'apprentissage initial ait prévu un second maître d'apprentissage (composant une équipe tutorale).

3 Renseigner le salarié désigné pour être maître d'apprentissage.  
(Pour les nouvelles demandes, vous devez obligatoirement renseigner soit l'Emploi occupé, soit l'Intitulé du diplôme et le Niveau de formation.)

* Nom de naissance	* Prénom
<input type="text"/>	<input type="text"/>
* Date de naissance	* Adresse e-mail
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Emploi occupé	Intitulé du « Diplôme ou titre le plus élevé obtenu »
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Intitulé du diplôme ou titre le plus élevé obtenu	Niveau de formation
<input type="text"/>	- Aucun -

## À savoir

Vous pouvez désigner un maître d'apprentissage suppléant si vous le souhaitez.

## Important

Si vous êtes éligible à l'aide à la fonction maître d'apprentissage, vous devez joindre le [formulaire prévu à cet effet](#) à votre demande de prise en charge. Vous devez le compléter puis le joindre lors de l'étape **Ajouter des pièces jointes** dans la rubrique **Autres documents**.



## Envoyer la demande

Vous arrivez sur le récapitulatif de la demande. Il est encore possible de modifier les caractéristiques de votre demande :

- Cliquez sur le bouton **Sauvegarder** pour enregistrer votre demande au statut Brouillon, vous pourrez la reprendre plus tard pour la compléter.
- Cliquez sur le bouton **Envoyer** pour passer au téléchargement des documents nécessaires.
- Vous pouvez le générer avec toutes les informations que vous venez de saisir en cliquant sur **Générer le CERFA**. Le document s'ouvre au format pdf, vous pouvez **le télécharger ou l'imprimer**.

## Attention

Dans la section **Détails stagiaire(s)**, si un **!** est affiché sur la ligne d'un de votre stagiaire, cela signifie que des informations ne sont pas complètes sur sa fiche salarié. Si l'erreur concerne un champ de la fiche salarié non modifiable, indiquez-nous les modifications à apporter via une demande de contact.

### Pièce(s) Jointe(s)

Convention de formation ou annexe financière si CFA d'entreprise  
 ou déposer des fichiers

Convention de réduction ou d'allongement de durée de formation, le cas échéant  
 ou déposer des fichiers

Calendrier prévisionnel de formation  
 ou déposer des fichiers

CERFA  
 ou déposer des fichiers

Autre document  
 ou déposer des fichiers

Ajouter les pièces jointes nécessaires à l'instruction de votre demande de prise en charge au format PDF puis cliquer sur le bouton **Valider**.

**La taille maximum autorisée est de 20 Mo pour chaque pièce jointe.**

Après avoir pris connaissance des conditions générales, cocher le bouton **Accepter** puis cliquer sur **Envoyer** : **votre demande est transmise à l'Afdas !**

## Suivre ses demandes

Depuis le bandeau principal, cliquez sur l'onglet **Mes demandes de prise en charge**.

Vous y retrouverez toutes les formations pour lesquelles vous avez sollicité un financement de la part de l'Afdas, sous la forme d'un tableau comportant toutes les informations principales de vos demandes : numéro DPC, titre de la demande, date de début et de fin de la formation, nombre de salariés sélectionnés, coût total du parcours, statut et type de la demande.

Par défaut, ce tableau est **trié par statut** (état d'avancement de votre demande) puis **par date de début de formation** (de la plus récente à la plus ancienne).

Mais vous avez la possibilité :

- De trier différemment les données en cliquant sur l'en-tête de la colonne,
- De filtrer ces données en cliquant sur le bouton 
- D'exporter les données dans un tableau Excel en cliquant sur le bouton **Export**.



1

Pour visualiser le récapitulatif de votre demande de prise en charge, cliquez sur l'icône . Si la DPC est encore au statut **Brouillon**, vous pourrez alors la modifier. Vous pouvez également voir tous les statuts qui peuvent s'appliquer à votre demande et suivre son avancement en bleu :



1

Si votre demande est en **Brouillon**, vous pouvez la modifier, la compléter. Elle n'est pas transmise aux services de l'Afdas..

CA-0127333	Contrat d'apprentissage	24/10/2024	30/10/2026	0	8500 €	Brouillon	Alternance			
------------	-------------------------	------------	------------	---	--------	-----------	------------	---	---	---



Si votre demande est **En attente d'information**, cela signifie que le Pôle Gestion ne peut pas continuer son instruction sans une intervention de votre part dans votre espace adhérent MyA. Les raisons sont indiquées dans l'encadré **Motif de mise en attente**.

Vous avez également reçu un mail avec des indications pour corriger votre demande (ex : modification d'une information ou ajout d'une pièce jointe).

CA-027392	Contrat d'apprentissage	24/10/2024	30/10/2026	1	8500 €	En attente d'information	Alternance	  
-----------	-------------------------	------------	------------	---	--------	--------------------------	------------	---

Si votre demande est en **Validé**, le contrat a été déposé auprès des services de l'Etat, il ne peut plus être annulée, il doit être rompu. Si les services de l'État ont bien validé votre contrat, le champ « n° de dépôt du contrat » est renseigné avec un n° à 15 chiffres. Cliquez sur  pour accéder à cette information dans le détail du contrat.

CA-027296	Ds serv info organ out sev	09/06/2023	29/06/2020	1	6000 €	Validé	Alternance	  
-----------	----------------------------	------------	------------	---	--------	--------	------------	---

Si votre demande est au statut **Rompu**, la rupture du contrat est enregistrée par l'Afdas et transmise aux services de l'Etat.

CA-612792	Licence management des organisations	14/07/2022	30/06/2024	1	21500 €	Rompu	Alternance	  
-----------	--------------------------------------	------------	------------	---	---------	-------	------------	---

2

Cliquez sur l'icône  pour accéder à la proposition de financement. Celle-ci est validée automatiquement pour les contrats d'apprentissage.

3

Pour supprimer une demande à l'état de brouillon, Cliquez sur l'icône 



# Modifier un contrat

## Saisir un avenant

Pour saisir une demande d'avenant sur un contrat, cliquez sur  pour accéder au récapitulatif de la demande concernée. Attention : un avenant ne peut être saisi **que si** le contrat a été validé par l'Afdas.

Depuis la page récapitulative, cliquez sur **Demande d'avenant**.

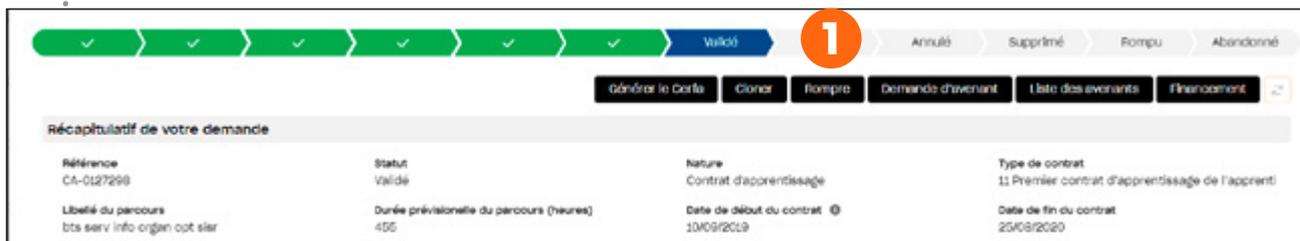


- 1 Indiquez la date d'effet de l'avenant, la date de conclusion de l'avenant et le type de contrat (valeur à sélectionner dans la liste proposée).
- 2 Dans **Informations modifiées par l'avenant**, renseignez les modifications apportées au contrat par cet avenant puis cliquez sur **Valider**.
- 3 Ajoutez ensuite les documents justificatifs nécessaires au format PDF puis cliquez sur **Valider**.
- 4 Votre demande d'avenant est bien transmise à l'Afdas, vous pouvez la visualiser depuis le récapitulatif de la demande en cliquant sur **Liste des avenants**.

## Déclarer une rupture

Pour saisir une rupture sur un contrat déjà validé par l'Afdas, cliquez sur l'icône  pour accéder au récapitulatif de la demande concernée. Attention : une rupture ne peut être saisie qu'à partir du moment où le contrat a été validé par l'Afdas.

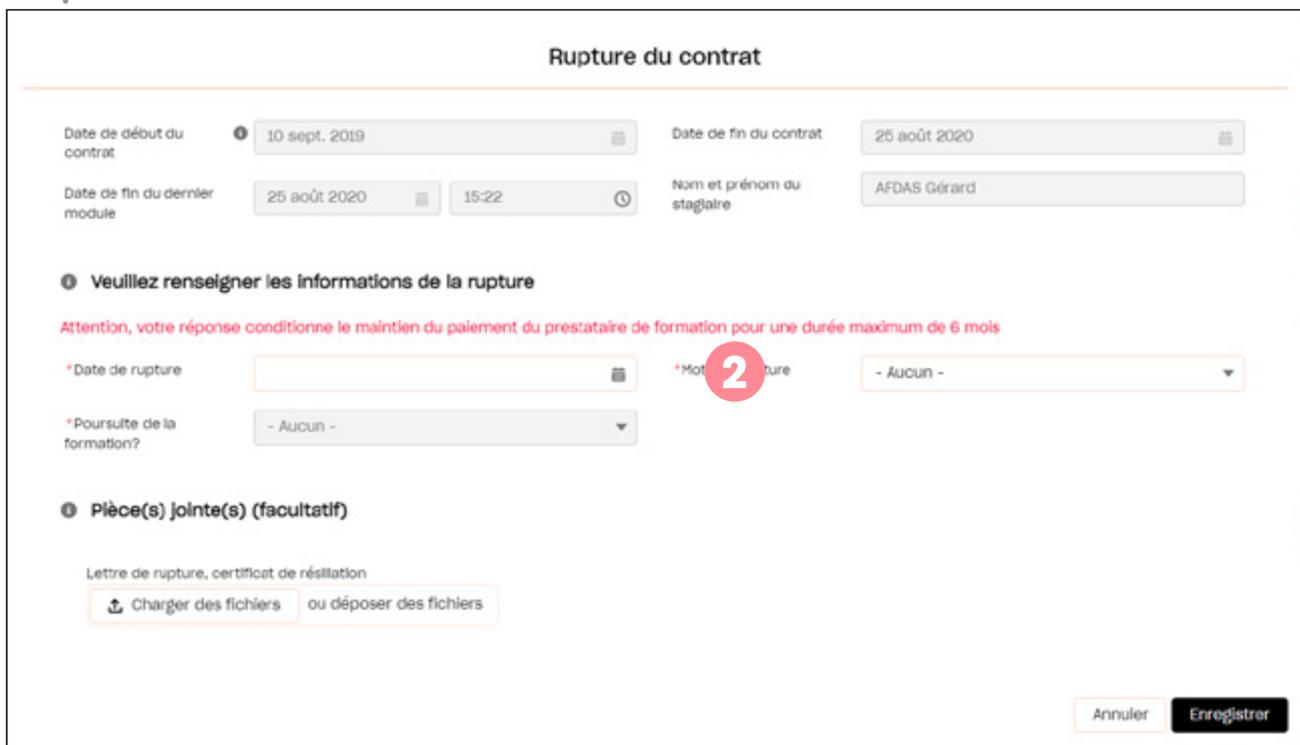
**1** Depuis la page récapitulative, cliquez sur le bouton **Rompre**.



Le récapitulatif de la demande est affiché sur une page avec un menu de navigation en haut à droite. Le bouton "Rompre" est souligné par un cercle rouge "1".

Référence	Statut	Nature	Type de contrat
CA-0127298	Validé	Contrat d'apprentissage	11 Premier contrat d'apprentissage de l'apprenti
Libellé du parcours bts serv info organ opt sler	Durée prévisionnelle du parcours (heures) 406	Date de début du contrat  10/09/2019	Date de fin du contrat 25/08/2020

**2** Renseignez la date et le motif de la rupture et indiquez si l'apprenti poursuit ou non sa formation après la rupture puis cliquez sur **Enregistrer**. Joignez le justificatif de rupture, le cas échéant, et validez. Votre demande apparaîtra alors au statut **Rompu** sur le portail.



Le formulaire "Rupture du contrat" permet de saisir les informations de la rupture. Le bouton "Enregistrer" est souligné par un cercle rouge "2".

**Rupture du contrat**

Date de début du contrat: 10 sept. 2019 | Date de fin du contrat: 25 août 2020

Date de fin du dernier module: 25 août 2020 | 15:22 | Nom et prénom du stagiaire: AFDAS Gérard

**ⓘ Veuillez renseigner les informations de la rupture**

Attention, votre réponse conditionne le maintien du paiement du prestataire de formation pour une durée maximum de 6 mois

\* Date de rupture: [ ] | \* Motif de la rupture: - Aucun -

\* Poursuite de la formation?: - Aucun -

**ⓘ Pièce(s) jointe(s) (facultatif)**

Lettre de rupture, certificat de résiliation

 Charger des fichiers ou déposer des fichiers

Annuler Enregistrer

Lorsque vous avez déclaré une rupture d'un contrat d'apprentissage, vous avez la possibilité de visualiser les informations saisies depuis le récapitulatif de votre demande.

# Contactez l'afDas

## Faire une demande de contact

Pour adresser un message à l'Afdas, vous pouvez faire une demande de contact. Elle sera directement attribuée au service ou à la personne concernée par le sujet. Vous avez deux possibilités depuis le bandeau principal :



Dans la liste déroulante **Ma demande de contact concerne**, il est important de choisir la catégorie correspondant à votre demande afin qu'elle soit adressée au bon service ou à la personne concernée.

Le champ **Je souhaite** s'affiche. Il vous permet de préciser le motif de votre demande à l'aide d'une liste déroulante associée à la catégorie choisie précédemment.

Suivant le motif de votre demande, il peut vous être demandé le **N° de demande de prise en charge** (ex : CA-xxxxxx) ou le **numéro de facture** (FA-xxxxxx). En cliquant sur la loupe, vous accédez à une liste correspondant aux dossiers en cours sur votre espace adhérent Afdas. **Vous pouvez ajouter une ou plusieurs pièces jointes à votre message** (les formats de fichiers acceptés sont PDF, Word et Excel).

Depuis le menu **Mes demandes de contact** vous pouvez visualiser l'ensemble des demandes effectuées. Grâce au statut associé à chacune vous pouvez connaître leur avancement : **nouveau, en cours d'instruction, clôturé**.

## À savoir

La réponse à une demande est adressée uniquement au contact qui a fait la démarche. Si vous n'avez pas de réponse (et que la demande est clôturée), vérifiez l'adresse mail associée à votre compte dans le menu **Mon compte**, onglet **Contacts** et faites les modifications nécessaires.

**Vous pouvez aussi appeler notre hotline au 01 44 78 55 87 pour toutes questions.**