

# Une question ?

Nous avons la réponse, c'est ici.



- Où puis-je retrouver les démarches initiées dans mon ancien Espace Client ? Sont-elles bien prises en compte ?
- J'ai une question sur une demande en cours. Puis-je échanger avec un conseiller ?
- Ma demande n'a pas été traitée mais son statut est « close ». Pourquoi ?
- Je souhaite devenir administrateur sur mon Espace Client. Comment faire ?
- Comment créer mon compte sur mon nouvel Espace Client ?
- Comment puis-je ajouter un utilisateur sur l'Espace Client Entreprise ?
- Mes prestations prévoyance sont-elles maintenues suite au changement d'Espace Client ?
- Où trouver mon tableau de garantie ? Où trouver ma notice d'information ?
- Comment émettre un mandat ou déclarer et payer mes cotisations ?

# Où puis-je retrouver les démarches initiées dans mon ancien Espace Client ? Sont-elles bien prises en compte ?



Soyez rassuré(e), toutes les démarches initiées dans votre ancien espace sont bien prises en compte et sont visibles dans la rubrique « [Contact](#) » de votre nouvel Espace Client.

Vous y trouverez la date et l'objet de la demande ainsi que les pièces jointes fournies.

Le statut de la demande sera également renseigné :

- Demande « reçue » pour les demandes en cours de traitement
- Demande « close » pour les demandes finalisées

Consultez notre FAQ dédiée « [Comment suivre les demandes faites par formulaire sur l'Espace Client Entreprise ?](#) ».

## **Vous êtes une entreprise avec plusieurs adhérents au sein de votre portefeuille ?**

**Sachez que vos demandes seront toutes visibles sous le plus petit numéro adhérent (1<sup>er</sup> ou 2<sup>ème</sup> adhérent de la liste) et non sur l'ensemble des adhérents.**

Pour visualiser les demandes, il faut donc impérativement avoir les droits sur l'espace concerné.

**A noter :** les demandes réalisées depuis votre nouvel Espace Client se retrouveront bien dans les espaces dédiés de chaque adhérent.

# J'ai une question sur une demande en cours. Puis-je échanger avec un conseiller ?



Bien sûr ! Nous sommes là pour vous aider.

A tout moment, vous pouvez poser une question à votre conseiller.

Il suffit de vous rendre dans la rubrique « [Contact](#) » de votre Espace Client et d'intégrer le numéro de dossier de la demande concernée.


### Récapitulatif de mes demandes

Faire une nouvelle demande

Toutes les demandes Mes demandes

Numéro de dossier, contenu de la demande

Filtre (0)

 01/12/2022	Dossier n° <b>7611111</b> <b>Affiliation</b>	Emise le 10/11/2022 par	Statut <b>Demande close</b>
---	---	-------------------------	--------------------------------

Nous vous répondrons dans les plus brefs délais et vous pourrez à nouveau interagir si nécessaire.

**Important** : pensez à jeter un œil régulièrement sur votre demande pour voir si votre conseiller vous a répondu !



# Ma demande n'a pas été traitée mais son statut est « close ». Pourquoi ?



Lorsque nous sommes dans l'attente d'un justificatif de votre part, votre demande passera en statut « close ». Adressez-nous dès que possible les pièces supplémentaires afin que nous puissions traiter votre demande.

## **Vous souhaitez savoir quel justificatif nous retourner ?**

Pensez à contrôler vos emails, c'est par là que nous vous avons déjà averti !

## **Oups, vous ne trouvez plus l'email en question ?**

Ecrivez-nous via la rubrique « [Contact](#) » de votre Espace Client pour en savoir plus.  
Pensez à intégrer le numéro de dossier de la demande concernée.

Récapitulatif de mes demandes

Faire une nouvelle demande

Toutes les demandes

Mes demandes

Numéro de dossier, contenu de la demande

Q

Filtre (0)

▼

01/12/2022

Dossier n° 7611111  
Affiliation

Emise le 10/11/2022 par

Statut  
Demande close

▼



# Je souhaite devenir administrateur sur mon Espace Client. Comment faire ?



Pour devenir administrateur sur votre Espace Client Entreprise, c'est simple.

## Deux étapes suffisent :

1. Demandez à l'administrateur principal de vous ajouter en tant qu'utilisateur, si cela n'est pas déjà fait.
2. Ecrivez-nous via la rubrique « [Contact](#) » de votre Espace Client pour demander vos accès en tant qu'administrateur.

Nous nous chargeons du reste!



# Comment créer mon compte sur mon nouvel Espace Client ?



La totalité de vos informations personnelles n'ayant pas été renseignées ou vérifiées, **vous devez recréer un compte pour accéder à votre nouvel Espace Client.**

## Aucun utilisateur n'a créé son Espace Client ?

Soyez rassuré(e), c'est quand même facile ! [Créez votre compte ici](#) en seulement **3 étapes** :

1. Renseignez les informations de votre entreprise ainsi que vos informations personnelles.
2. Gardez un œil sur votre boîte mail : vous recevrez un lien sécurisé pour activer votre compte. Pensez à vérifier vos spams et indésirables pour ne rien rater !
3. Choisissez votre mot de passe et c'est déjà fini, vous êtes dans votre Espace Client.

## Un autre utilisateur a déjà créé son Espace Client ?

Demandez-lui de vous ajouter en tant qu'utilisateur si cela n'est pas déjà fait.

## Vous gérez plusieurs entreprises adhérentes ?

Cliquez sur le bouton « Ajouter un espace » en haut à gauche de votre Espace Client, puis listez les adhérents que vous souhaitez ajouter via le formulaire de contact. Nous nous chargerons de les intégrer dans votre portefeuille.



# Comment puis-je ajouter un utilisateur sur l'Espace Client Entreprise ?



## Savez-vous que vous pouvez déléguer vos démarches à d'autres utilisateurs ?

Avec votre Espace Client, créez autant de comptes utilisateur que nécessaire.

Vraiment pratique, vous pourrez définir leurs accès et leurs habilitations (affiliation et radiation des salariés, déclaration des arrêts de travail, suivi des cotisations...).

Une solution simple pour vous aider à gagner du temps.

## Pour ajouter vos utilisateurs, c'est simple :

1. Une fois sur la page d'accueil de votre Espace Client, cliquez en haut à droite de votre écran sur « Ajouter ».
2. Complétez les informations personnelles de votre utilisateur et renseignez sa propre adresse mail professionnelle (non générique).
3. Définissez ses différents droits et les entreprises sur lesquelles il pourra les exercer.



# Mes prestations prévoyance sont-elles maintenues suite au changement d'Espace Client ?



Bien entendu, les paiements de vos prestations prévoyance sont maintenues.  
Vous les trouverez détaillées sur votre Espace Client, en cliquant sur « Exporter mes dossiers initiés dans l'ancien espace client » via la rubrique « Indemnités journalières »

## **Vous souhaitez prolonger un arrêt de travail initié dans votre ancien espace ?**

Il suffit de passer par le formulaire de contact et indiquer « mes prestations de prévoyance » puis « déclaration d'un arrêt de travail ».

## **Vous souhaitez consulter des indemnités journalières inférieures à trois mois ?**

Elles sont accessibles depuis la rubrique « Arrêts de travail », puis « Indemnités journalières ».  
Vous pouvez même les télécharger !





# Où trouver mon tableau de garantie ? Où trouver ma notice d'information ?



Tous vos documents sont accessibles depuis la rubrique « Documents » de votre Espace Client.

## **Vous ne trouvez pas ce que vous cherchez ?**

Soyez rassuré(e), nous actualisons régulièrement la mise à disposition de vos documents contractuels.  
Ils arrivent bientôt !



# Comment émettre un mandat ou déclarer et payer mes cotisations ?



Certaines fonctionnalités ne sont pas disponibles sur votre nouvel Espace Client, mais rassurez-vous, on vous explique tout !

## **Pour émettre un mandat :**

Nous vous invitons à prioriser l'utilisation du paiement par télévirement (prélèvement SEPA) afin de permettre un traitement plus rapide et plus sécurisé de vos DSN. Alors pour émettre votre mandat, rendez vous sur [net-entreprises.fr](https://net-entreprises.fr) !

## **Pour déclarer vos cotisations :**

C'est simple : vous effectuez votre déclaration de cotisations via votre DSN. Vous n'avez donc aucune action à faire depuis votre Espace Client !

## **Pour payer vos cotisations :**

Depuis la rubrique « Cotisations » de votre Espace Client, vous trouverez un lien vous invitant à saisir votre RIB directement sur [net-entreprises.fr](https://net-entreprises.fr).  
Il suffit de vous laisser guider.

