



## Foire aux questions Commande en ligne Arbre de Noël pour les agents de l'AP-HP

### **Comment commander en ligne ?**

Vous pouvez à tout moment [télécharger le mode d'emploi](#) de la commande en ligne sur le site [www.agospap.com](http://www.agospap.com). En cas de difficultés, rapprochez-vous de votre correspondant d'activités sociales (CAS) ou de votre gestionnaire RH.

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

- Vérifiez que vous ayez bien saisi votre n°APH et votre mot de passe (correspondant à votre date de naissance) sous la forme jjmmaa.
- Si le problème persiste, rapprochez-vous de votre CAS ou de votre gestionnaire RH afin de vérifier vos droits et votre appartenance au fichier des ouvrants droit de l'Agospap.

### **Je n'arrive pas à m'identifier alors que mon CAS ou gestionnaire RH a fait le nécessaire, que faire ?**

La mise à jour de vos données personnelles est réalisée par votre CAS ou votre gestionnaire RH. 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.

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

- Si c'est un nouveau-né, vérifiez que vous ayez bien donné l'acte de naissance à votre CAS ou gestionnaire RH.
- Rapprochez-vous de votre CAS ou gestionnaire RH afin qu'il intègre votre enfant manquant dans le fichier.
- La mise à jour de vos données personnelles est réalisée par votre CAS ou gestionnaire RH. 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.

### **Je ne peux pas imprimer ma commande, comment faire ?**

Pour imprimer votre commande, il est nécessaire de posséder le logiciel Adobe Acrobat Reader. Ce logiciel est téléchargeable gratuitement.

Autrement, vous pouvez à tout moment vérifier [l'état de vos commandes](#), en allant sur la page Arbre de Noël/ Commande Jouets. En cas de problème, n'hésitez pas à contacter votre CAS ou gestionnaire RH.

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

Vous pouvez à tout moment consulter [l'état de vos commandes](#) sur [la page Arbre de Noël/ Commande Jouets](#). En cas de problème, n'hésitez pas à contacter votre CAS ou gestionnaire RH.

### **Je suis en congé parental, comment se passe ma commande de jouets ?**

**Vous n'avez pas à commander de jouets pour vos enfants.** Un chèque-cadeau vous sera adressé courant novembre, à votre domicile pour chacun de vos enfants âgés de 3 mois à 12 ans. Veillez à vérifier l'exactitude de vos coordonnées auprès de votre CAS ou gestionnaire RH.

### **Je suis retraité(e) de l'AP-HP, comment se passe ma commande de jouets ?**

**Vous n'avez pas à commander de jouets pour vos enfants.** Un chèque-cadeau vous sera adressé courant novembre, à votre domicile pour chacun de vos enfants âgés de 3 mois à 12 ans.

### **La naissance de mon enfant est prévue au mois de septembre, comment se passe ma commande de jouets ?**

**Vous n'avez pas à commander de jouets en ligne pour votre enfant.** Vous recevrez un chèque-cadeau à votre domicile. Pour cela vous devez vous rapprocher de votre CAS ou gestionnaire RH qui fera directement la demande auprès du service Arbre de Noël.

### **La naissance de mon enfant est prévue après le mois de septembre, comment se passe ma commande de jouets ?**

Vous ne pouvez pas commander de jouets pour votre enfant car il aura moins de 3 mois. La distribution des jouets concernent les enfants de 3 mois à 12 ans.