

Hexopée  
88 Rue Marcel Bourdarias  
CS 70014  
94146 Alfortville Cedex  
Siret : 48332651800022  
Tel : 01 41 79 59 59

## FOIRE AUX QUESTIONS

Date de création : 14/09/2020  
Date de première publication : 15/09/2020  
Date de version publiée : 15/09/2020

Vos questions les plus fréquentes sur l'utilisation du site internet

## JE SOUHAITE CONTACTER HEXOPEE VIA LE SITE INTERNET

- Je ne suis pas adhérent : cliquez sur « rejoignez-nous » et remplissez le formulaire d'adhésion ou contactez nous par téléphone au 01.41.79.59.59 pour plus d'informations sur nos services.

- Je suis adhérent, je souhaite me connecter à mon espace adhérent : il vous suffit de vous rendre sur notre site internet



sur la page d'accueil, cliquez sur le côté droit de votre écran et cliquez sur

- J'ai une question juridique : il suffit de vous connecter à votre espace adhérent avec votre adresse mail et votre mot de passe (pour plus de précisions, cf. ci après)

- J'ai une question administrative : **contactez nous au 01 41 79 59 59**

**JE CHERCHE À ME CONNECTER À MON ESPACE ADHÉRENT,  
JE NE CONNAIS PAS MON IDENTIFIANT**

Votre identifiant est votre adresse mail.

Chaque contact possède sa propre adresse mail et son propre mot de passe.

**JE SOUHAITE METTRE À JOUR LES DROITS ET LES  
CONTACTS HABILITÉS À CONTACTER HEXOPÉE OU LE  
SYNOFDÈS**

Pour les adhérents d'Hexopée : connectez-vous à votre espace adhérent, cliquez sur le menu déroulant en haut à gauche puis sur la rubrique « **Gestion administrative** » et ensuite « **Gestion des contacts** ».

Pour les adhérents du Synofdes : cliquez sur la rubrique « Espace adhérent » dans le bandeau supérieur et laissez-vous guider.

**1/ Mettez à jour les coordonnées du représentant légal : il s'agit du ou de la Président(e) ou du ou de la gérant(e)**

**2/ Il convient de désigner un administrateur de votre espace adhérent qui gérera la liste de vos contacts associés et qui indiquera les droits d'accès pour chaque contact.**

En pratique, les contacts enregistrés anciennement au statut « responsable » deviennent administrateurs de l'espace adhérent mais vous pouvez modifier.

Attention : il est important de bien choisir l'administrateur qui pourra avoir accès à tout, y compris aux questions de l'ensemble des contacts.

**3/ L'administrateur du compte crée les accès ainsi que les droits aux contacts habilités :**

Chaque contact pourra bénéficier de droits d'accès personnalisés à nos informations en fonction des besoins et des autorisations données par l'administrateur de l'espace adhérent.

Le nombre de contacts n'est pas limité et, en pratique, les contacts enregistrés actuellement sous le statut « autre » auront seulement accès aux ressources et à leurs questions juridiques si l'administrateur n'intervient pas.

**Pour chaque contact, vous devez décider d'octroyer les droits d'accès aux ressources** (dossiers thématiques, textes conventionnels, guides, etc.) et définir la possibilité de poser des questions juridiques, de les consulter ainsi que les réponses apportées aux autres contacts, de recevoir les informations, d'inscrire des collaborateurs à des événements/webinaires et enfin d'accéder à l'onglet « gestion administrative ».

A noter : si vous autorisez le contact à recevoir les e-mails d'information liés aux ressources, il est automatiquement autorisé à accéder à ces mêmes ressources sur le site. Si vous autorisez un contact à consulter les questions juridiques d'un autre contact, il faut lister les personnes concernées.

Pour vous aider, vous pouvez consulter le guide en pièce jointe ainsi que le tutoriel vidéo sur notre chaîne youtube [https://www.youtube.com/watch?v=OR\\_cwx4jLes](https://www.youtube.com/watch?v=OR_cwx4jLes)

## **J'AI OUBLIÉ MON MOT DE PASSE**

Pas de panique !! Cliquez sur « mot de passe oublié » et insérez votre adresse mail.

Un mail vous sera envoyé pour réinitialiser votre mot de passe.

 le mail sera envoyé à l'adresse que vous avez saisie dans votre espace adhérent

## **JE SOUHAITE MODIFIER LES INFORMATIONS ADMINISTRATIVES / LES INFORMATIONS DE MA STRUCTURE**

Dans le menu « Gestion administrative » et sélectionnez « informations sur votre structure », complétez les cases et cliquez sur « mettre à jour ».

## **JE SOUHAITE SAVOIR SI LA STRUCTURE EST À JOUR DE LA COTISATION ANNUELLE**

Cliquez sur « Gestion administrative » et sélectionnez « Vos factures ».

Vous pouvez ainsi vérifier si vous êtes à jour de votre cotisation dans la case « solde du compte » en haut à gauche.

## **JE SOUHAITE OBTENIR MA FACTURE**

Cliquez sur « Gestion administrative » puis « Vos factures ». Vous trouverez ci-dessous les factures, en attente de règlement pour votre compte adhérent. Pour toutes autres factures contacter nous au 0141795959.

## JE SOUHAITE REMPLIR MA FICHE DE RENSEIGNEMENTS

Entre octobre et décembre de chaque année, vous recevrez une fiche de renseignements à compléter avec vos éléments chiffrés N-2:

### Informations

Champ obligatoire pour les \*

Masse salariale (N-2) \* 

Nombre de contrats (N-2) \* 

Nombre de salariés (N-2) \* 

Nombre de salariés ETP (N-2) \* 

- Masse salariale (N-2) : Total de tous les salaires versés au cours de l'année
- Nombre de contrat (N-2) : Nombre de salariés titulaires d'un contrat (ancien et nouveau) de travail au cours du mois de décembre
- Nombre de salariés (N-2) : Nombre de salariés titulaire d'un contrat de travail au cours de l'année (ancien et nouveau)
- Nombre de salarié ETP (N-2) : Nombre de salarié équivalent temps plein (tous contrats sauf alternant et apprenti)

Vous pouvez retrouver ces informations sur votre déclaration sociale nominative (DSN)

Ces éléments nous permettront de calculer la cotisation de l'année suivante.

## JE SOUHAITE TROUVER UNE RESSOURCE

[Suivez ce lien pour suivre le tuto pour découvrir les ressources](#)

[et découvrez un dossier thématique](#)

## JE SOUHAITE POSER UNE QUESTION JURIDIQUE

Vous devez vous connectez à votre espace adhérent, sur l'onglet « services », cliquer sur « questions juridiques ».

The screenshot shows the top navigation bar of the HEXOPÉE website. It includes a 'Menu' button, the 'HEXOPÉE' logo with the tagline 'Créateurs de citoyenneté', a search bar, and a 'structure : HEXOPÉE' link. Below the navigation is a secondary menu with tabs: Accueil, Questions juridiques, Nos ressources, Actualités, Nos services, and Gestion administrative. A circular button with the text 'ttes' is visible on the right.

Puis cliquer sur « *Nouvelle question* ».

The screenshot shows the 'QUESTIONS JURIDIQUES' section of the website. It features a header with a search bar and a 'structure : HEXOPÉE' link. Below is a table listing five questions with columns for ID, Date de création, Contact, Thème, Sujet, Statut, and a 'Voir' button. At the bottom are navigation links for 'Précédent', page numbers 1-5, and 'Suivant'.

N° Question	Date de création	Contact	Thème	Sujet	Statut	Voir
180916	18/04/25 14:03	[REDACTED]	Autre	test	Traitée	<a href="#">Voir</a>
187213	19/07/24 08:54	[REDACTED]	CDD	test	Traitée	<a href="#">Voir</a>
01426	18/03/21 18:42	[REDACTED]	CDD	test	Traitée	<a href="#">Voir</a>
91423	18/03/21 16:38	[REDACTED]	CDD	Congrès payés	Traitée	<a href="#">Voir</a>
60197	29/11/19 10:38	[REDACTED]	Autre	Test 2 celine - ne pas traiter	Refusée	<a href="#">Voir</a>

Avant de poser votre question, indiquez le thème (obligatoire), le cas échéant un sous thème (facultatif), et le sujet.

Ensuite, vous pouvez poser votre question détaillée dans l'encart « *Description détaillée* ».

The screenshot shows the 'NOUVELLE QUESTION' form. It includes fields for Thématique principale, Thématique secondaire, Sujet, and Texte. Below the form are buttons for 'Ajouter un fichier' and file attachments, along with 'Annuler' and 'Valider' buttons.

Il est possible de joindre un ou plusieurs documents à votre question, ce qui permettra à l'un de nos juristes de se prononcer en toute connaissance de cause (onglet « *ajouter un fichier* »).

*Exemple : contrat de travail, bulletin de salaire, ...*



# JE SOUHAITE CONSULTER LA RÉPONSE À MA QUESTION

Vous êtes avisé par mail lorsque la réponse est apportée à votre question. Cliquez sur le lien pour visualiser votre question et la réponse.

Dans l'encart « questions juridiques » figure l'historique de toutes vos questions. Vous pouvez les trier par numéro, date de création, date de mise à jour, contact, statut, sujet et thème.

The screenshot shows the HEXOPÉE website interface. At the top, there is a dark blue header bar with the logo 'HEXOPÉE' and the tagline 'Créateurs de citoyenneté'. To the right of the logo is a search bar labeled 'Rechercher' and a link 'structure : HEXOPÉE'. Below the header, a navigation menu bar contains links for 'Accueil', 'Questions juridiques', 'Nos ressources', 'Actualités', 'Nos services', and 'Gestion administrative'. The main content area is titled 'QUESTIONS JURIDIQUES'. A sub-instruction below the title reads: 'Cette rubrique liste les questions juridiques auxquelles vous avez accès pour l'adhérent. En fonction de vos droits ou du statut de la question, il vous est possible d'ajouter un commentaire à la question.' Below this, there is a table titled 'Poser une nouvelle question' with columns for 'N° Question', 'Date de création', 'Contact', 'Thème', 'Sujet', and 'Statut'. The table lists five entries:

N° Question	Date de création	Contact	Thème	Sujet	Statut	Voir
180916	18/04/25 14:03	[REDACTED]	Autre	test	Traitée	<button>Voir</button>
187213	18/07/24 08:54	[REDACTED]	CDD	test	Traitée	<button>Voir</button>
91426	18/03/21 18:42	[REDACTED]	CDD	test	Traitée	<button>Voir</button>
91423	18/03/21 16:38	[REDACTED]	CDD	Congrès payés	Traitée	<button>Voir</button>
60197	29/11/19 10:38	[REDACTED]	Autre	Test 2 celine - ne pas traiter	Refusée	<button>Voir</button>

Below the table, there is a page navigation bar with links 'Précédent', '1', '2', '3', '4', '5', and 'Suivant'.

En consultant cette page, vous pouvez connaître l'avancement dans le traitement de votre question.

Il existe 4 statuts : A traiter/ En cours de traitement / Traitée/ Attente réponse adhérent.

A traiter : votre question nous est bien parvenue.

En cours de traitement : Votre question a été prise en charge par un juriste.

Attente réponse adhérent : Le juriste a besoin de compléments d'information.

Traitée : Votre question a été traité par un juriste

*NB : en cas de création de plusieurs contacts, le Responsable a accès à toutes les questions posées pour la structure par l'intermédiaire des espaces adhérents des différents contacts de la structure.*

# MA QUESTION EST AU STATUT « EN ATTENTE DE RÉPONSE

## » QUE DOIS-JE FAIRE ?

Le juriste a besoin de renseignements complémentaires ou des pièces jointes pour répondre (contrat de travail, fiche de paie...). Dans ce cas, vous recevez un mail vous demandant de compléter votre question, et le fil de discussion reste ouvert. Vous pouvez alors envoyer les renseignements et/ou les documents complémentaires à la suite. Merci de ne pas créer de nouvelle question dans ce cas.

## JE VIENS DE RECEVOIR UN MAIL M'INDIQUANT LA MISE À JOUR DE MA QUESTION JURIDIQUE

Vous êtes avisé par mail lorsque la réponse est apportée à votre question. Cliquez sur le lien pour visualiser votre question et la réponse.

Dans l'encart « *questions juridiques* » figure l'historique de toutes vos questions. Vous pouvez les trier par numéro, date de création, date de mise à jour, contact, statut, sujet et thème.

*NB : en cas de création de plusieurs contacts, seul le contact Responsable a accès à toutes les questions posées pour la structure par l'intermédiaire des espaces adhérents des différents contacts de la structure*

The screenshot shows the HEXOPÉE website interface. At the top, there is a purple header bar with the logo 'HEXOPÉE' and the tagline 'Créateurs de citoyenneté'. To the right of the logo is a search bar labeled 'Rechercher' and a link 'structure - HERBIE'. Below the header, a navigation menu includes 'Accueil', 'Questions juridiques', 'Nos ressources', 'Actualités', 'Nos services', and 'Gestion administrative'. A blue banner above the main content area says 'QUESTIONS JURIDIQUES'. Below it, a note states: 'Cette rubrique liste les questions juridiques auxquelles vous avez accès pour l'adhérent. En fonction de vos droits ou du statut de la question, il vous est possible d'ajouter un commentaire à la question.' A button 'Poser une nouvelle question' is visible. The main content area displays a table of questions:

N° Question	Date de création	Contact	Thème	Sujet	Statut	Voir
180916	18/04/25 14:03	[REDACTED]	Autre	test	Trahie	<button>Voir</button>
167213	18/07/24 08:54	[REDACTED]	CDD	test	Trahie	<button>Voir</button>
01425	18/03/21 16:42	[REDACTED]	CDD	test	Trahie	<button>Voir</button>
91423	18/03/21 16:38	[REDACTED]	CDD	Congés payés	Trahie	<button>Voir</button>
60197	29/11/19 10:39	[REDACTED]	Autre	Test 2 citéne - ne pas traiter	Refusée	<button>Voir</button>

At the bottom of the table, there are navigation links: 'Précédent', a page number '1', and 'Suivant'.

## **JE N'AI PAS ENCORE REÇU DE RÉPONSE À MA QUESTION ?**

L'état d'avancement du traitement de votre question apparaît dans le tableau de suivi de la page d'accueil.

Vous pouvez également contacter le service administratif Hexopée au 01 41 79 59 59.

Si vous souhaitez reposer votre question ou relancer une question en attente de traitement, pour éviter des doublons, mentionnez bien dans le sujet de votre question le numéro de la question initiale.

NB : Le délai maximum de réponse est de cinq jours ouvrés. Pour les questions téléphoniques, un des juristes d'Hexopée vous contacte dans un délai maximum de 48 heures.

## **JE VIENS DE RECEVOIR LA RÉPONSE À MA QUESTION MAIS J'AI BESOIN D'UN COMPLÉMENT D'INFORMATION. QUE DOIS-JE FAIRE ?**

Lorsque le juriste répond à votre question, il la classe en statut « Traitée ». Ceci implique que le fil de discussion, sur cette question, est clos.

Si vous avez besoin de renseignements complémentaires, vous devez poser à nouveau une question en faisant référence à la réponse reçue en rappelant le **numéro de la question** dans l'encart « Sujet ».

# JE SOUHAITE IMPRIMER MES QUESTIONS ET LES RÉPONSES

## ?

Vous pouvez imprimer et/ou télécharger en pdf le fil de discussion en cliquant sur « [imprimer la question](#) » (cela imprimera la question et la réponse).

Nous vous rappelons que vous avez accès dans votre espace adhérent à l'ensemble de vos questions réponses sans limite de temps.

The screenshot shows a web-based communication platform. At the top, there is a navigation bar with links: Accueil, Questions juridiques, Nos ressources, Actualités, Nos services, and Gestion administrative. Below the navigation bar, the word "QUESTION" is displayed in a blue header. Under this header, the text "Traitée par" is followed by a blue bar containing the date "16/03/2021 16:42". A green bar below it is labeled "Traitée". In the center, there is a white box containing the following information: Thématique principale : CDD, Thématique secondaire : Demission, Sujet : test, and Criticité : Normal. Below this, under the heading "FIL DE DISCUSSION", there are two messages. The first message, from a user named "test", was sent on "16/03/2021 à 16:42" and contains the text "test". The second message, from a user named "réponse", was sent on "16/03/2021 à 16:48" and contains the text "réponse". At the bottom right of the main content area, there is a blue button labeled "Imprimer la question".

### FICHIERS SOURCES

[Comment mettre à jour les contacts et les droits associés](#)