

FAQ : ENSAP

Table des matières

Quelles sont les conditions préalables pour créer son ENSAP ?	2
Questions générales	2
1 – Que vais-je trouver dans mon ENSAP ?.....	2
2 - Pourquoi certains agents (contractuels, personnel à l'étranger, nouveaux entrants) n'auront pas accès dès le début de l'expérimentation à ce service ?.....	3
3 - L'ouverture de mon espace personnel implique-t-elle la suppression de la version papier des documents de rémunération ?.....	3
4- Qui a accès à mon espace numérique sécurisé ?.....	3
5- Puis-je accéder à mes documents personnels depuis chez moi et avec n'importe quel support ?.....	3
6 - Combien de temps sont conservés mes documents de rémunération dans mon espace personnel ?.....	3
7- Quelle est la valeur juridique des documents de rémunération proposés dans l'ENSAP?.....	3
Questions spécifiques à la première connexion à l'ENSAP	4
1 - Je ne trouve pas ou je n'ai pas de numéro de sécurité sociale.....	4
2 - Lors de ma première connexion à mon espace, que faire si un message m'indique que je n'ai pas encore accès à l'espace sécurisé de l'agent ?.....	4
3 – J'ai un problème lorsque je saisis mon nom.....	4
4 – Pourquoi me demander mes références bancaires ?.....	5
5 - Quelle adresse de messagerie dois-je utiliser ?.....	5
6 - Je n'ai pas reçu le courriel contenant le lien de confirmation.....	5
7- J'ai indiqué une adresse de messagerie qui n'est plus accessible.....	6
Questions liées à un problème techniques	6
1 - La configuration de mon ordinateur est-elle correcte ?.....	6
2 - Je n'arrive pas à afficher les bulletins sur mon ordinateur.....	7
Questions liées aux modalités pratiques de fonctionnement de l'ENSAP	7
1 - Que se passe-t-il si j'obtiens une mutation ou que je change de ministère ?.....	7
2 - L'historique de mes bulletins n'est pas complet.....	7
3 - Que dois-je faire si la somme affichée sur l'écran est différente de celle inscrite dans le document de rémunération ?.....	8
4 - Comment puis-je télécharger mon bulletin électronique et le transmettre ? Dois-je obligatoirement prévoir de les stocker localement sur un disque externe, une clé USB ou mon ordinateur ?.....	8
5 – Je n'ai pas reçu d'alerte dans ma messagerie alors que mon bulletin de paye est déjà dans mon ENSAP ?.....	8
Je n'ai pas trouvé la réponse à ma question ?	8

Qu'est-ce que l'ensap.gouv.fr ?

Le décret n° 2016-1073 du 3 août 2016 pose le principe du bulletin de paye nativement numérique pour tous les agents de l'État au plus tard le 1er janvier 2020.

Cet espace numérique propose aux agents de l'État la version en ligne de leurs bulletins de paye, décomptes de rappel et attestations fiscales. Le site www.ensap.gouv.fr est ouvert sur internet. Il est accessible depuis votre poste de travail ou vos équipements personnels (ordinateurs, tablettes, smartphones...).

Les documents de rémunération sont rapidement mis à la disposition de leur bénéficiaire, ce qui représente un réel gain de temps par rapport aux circuits de distribution actuel.

Le bénéficiaire est informé, sur la messagerie choisie lors de sa primo-connexion, de l'arrivée d'un nouveau document.

L'administration prend à sa charge la conservation des documents de rémunération sur la durée de carrière de l'agent prolongée de 5 ans après votre départ à la retraite.

L'agent sera le seul à pouvoir accéder à son espace personnel après s'être authentifié.

Quelles sont les conditions préalables pour créer son ENSAP ?

- **Faire partie des fonctionnaires du Ministère des Finances**
- **Se munir de son numéro de sécurité sociale et du relevé d'identité bancaire complet mentionné sur son bulletin de paye.**
- **Disposer d'une adresse électronique** facilement accessible et toujours active !

Questions générales

1 – Que vais-je trouver dans mon ENSAP ?

Pour la partie rémunération, vous allez pouvoir disposer de la version en ligne de vos bulletins de paye, décomptes de rappel et attestation fiscales remontant, pour les documents les plus anciens à décembre 2016.

- La rubrique « Mes événements » vous informe de l'arrivée de nouveaux documents sur votre espace personnel. Il s'agit donc d'un fil d'actualité qui conserve les événements sur une période limitée.
- La rubrique « Ma rémunération » vous permet d'accéder à l'ensemble de vos documents de rémunération classés par ordre chronologique (mois, années).

2 - Pourquoi certains agents (contractuels, personnel à l'étranger, nouveaux entrants) n'auront pas accès dès le début de l'expérimentation à ce service ?

Ce site ayant été développé par la DGFIP sur les bases techniques de celui du Service des Retraites de l'État, les agents non connus de ce service (contractuels, nouveaux entrants) ne disposeront pas d'un accès immédiat à leur espace personnel. Leur situation sera traitée dans une livraison ultérieure au cours du premier

semestre 2018. Ils bénéficieront de la même profondeur d'historique de documents de rémunération que l'ensemble des agents.

3 - L'ouverture de mon espace personnel implique-t-elle la suppression de la version papier des documents de rémunération ?

La suppression de la version papier du bulletin de paye ne dépend pas de l'ouverture de votre espace personnel mais de la date définie au sein de chaque ministère. Une période de transition durant laquelle vous pourrez accéder aux versions papier et électronique des documents vous est proposée afin de vous familiariser avec ce nouveau dispositif. A partir de 2020, les bulletins seront dématérialisés pour l'ensemble des agents de la Fonction Publique d'Etat.

4- Qui a accès à mon espace numérique sécurisé ?

Votre espace vous est strictement personnel. Vous êtes le seul à pouvoir y accéder.

5- Puis-je accéder à mes documents personnels depuis chez moi et avec n'importe quel support ?

Pour vous permettre d'accéder librement à vos documents, le site est ouvert depuis internet et s'affiche sur de nombreux supports (tablettes, smartphones, ordinateurs). Vous pourrez y accéder à partir de votre poste de travail s'il dispose d'un accès internet ou à votre domicile. Si vous bénéficiez d'un accès internet depuis votre poste de travail, vos différents espaces professionnels vous proposeront des liens vers l'adresse <http://www.ensap.gouv.fr>

6 - Combien de temps sont conservés mes documents de rémunération dans mon espace personnel?

Vos documents en ligne (bulletins de paye, bulletins mensuels de solde, décomptes de rappel et attestations fiscales) sont disponibles depuis votre espace personnel sécurisé, pendant toute la durée de votre carrière augmentée de 5 ans après votre départ à la retraite. Ces documents produits par l'administration sont maintenus et restent disponibles dans votre espace, même dans le cadre d'un passage vers le secteur privé.

Vous êtes donc déchargé de la conservation de ces documents.

5 ans après votre départ à la retraite, votre espace personnel sera désactivé. En cas de besoin avéré, rapprochez-vous de votre dernière administration d'affectation pour demander vos documents.

En cas de décès, les agents chargés des Ressources Humaines restent les interlocuteurs privilégiés. Vos ayants droits disposeront d'un accès temporaire pour leur permettre de régler les formalités nécessaires.

7- Quelle est la valeur juridique des documents de rémunération proposés dans l'ENSAP?

Le décret 2016-1073 du 03 août 2016 relatif à la mise en œuvre de l'ENSAP précise dans son article 2 que les documents sont mis à disposition selon des modalités garantissant la sécurité et l'intégrité des données leur confidentialité et leur accessibilité. Ces conditions sont nécessaires pour définir la valeur probante de l'écrit numérique. Les documents présents dans l'ENSAP sont donc considérés comme des originaux et peuvent être communiqués aux organismes extérieurs. Ainsi, les documents édités par vos soins auront une valeur probante pour vos démarches administratives (demandes de prêt, location de logement, etc.).

Questions spécifiques à la première connexion à l'ENSAP

1 - Je ne trouve pas ou je n'ai pas de numéro de sécurité sociale.

Le numéro de sécurité sociale est attribué par l'Institut national de la statistique et des études économiques à partir de l'état-civil transmis par les mairies. C'est à partir de 16 ans que les personnes nées en France prennent connaissance de leur numéro de sécurité sociale lorsqu'elles reçoivent leur carte Vitale. Vous pouvez donc le trouver sur votre carte vitale ou votre décompte de sécurité sociale. Il doit comporter 15 chiffres qui seront à saisir tant à l'inscription qu'aux connexions suivantes.

Assurez-vous que le numéro de sécurité sociale que vous saisissez n'est pas un numéro provisoire invalidé par l'attribution d'un numéro définitif.

Si vous êtes né à l'Etranger, l'immatriculation a lieu à l'occasion d'une démarche effectuée soit par vous-même, soit par votre employeur. Rendez-vous sur le site de l'assurance maladie pour plus d'informations : www.ameli.fr.

2 - Lors de ma première connexion à mon espace, que faire si un message m'indique que je n'ai pas encore accès à l'espace sécurisé de l'agent ?

Si le message suivant s'affiche : « Vous n'avez pas encore accès à l'espace sécurisé de l'agent public. Néanmoins, vous pouvez obtenir de l'information sur la retraite sur retraitesdeletat.gouv.fr », vous n'êtes pas reconnu par l'ENSAP.

Différents cas de figure sont possibles :

- vous êtes contractuels : à l'exception du personnel du ministère de la Défense, seuls les agents titulaires au sein des ministères expérimentateurs pourront créer leur espace à l'ouverture du service.

Un plan de déploiement progressif à l'ensemble des administrations sera mis en place et vous en serez informé par courriel. Dès que le site embarquera les évolutions nécessaires à la prise en compte de l'ensemble des cas, tous les agents auront accès au service ENSAP et retrouveront un historique de documents pouvant remonter jusqu'à décembre 2016.

- une donnée manquante ou votre recrutement récent peuvent empêcher votre connexion.

Nous vous invitons à prendre contact avec votre assistance informatique habituelle.

3 – J'ai un problème lorsque je saisis mon nom.

L'alphabet utilisé doit être celui qui sert à l'écriture en langue française uniquement (sans les accents, saisie possible en minuscule ou en majuscule). Les caractères alphabétiques étrangers ne sont donc pas autorisés (par exemple le « ñ »).

Seuls les éléments de ponctuation suivants sont autorisés : le trait d'union (-), l'apostrophe ('), et l'espace (). Inscrivez votre nom tel qu'il figure sur votre carte vitale.

En cas de nom composé, saisissez le avec ou sans le trait d'union selon son inscription à l'état-civil (par exemple : DURAND PETIT ou DURAND-PETIT).

4 – Pourquoi me demander mes références bancaires ?

Cette donnée permet de sécuriser l'accès à votre compte en attestant votre identité conformément à la délibération CNIL n°2016-282 du 20 septembre 2016. Ces données ne sont utilisées pour aucun autre objet. Vous devez compléter les références anonymisées affichées à l'écran. Pour cela référez-vous à vos documents

bancaires relatifs au compte sur lequel est versé votre rémunération ou votre prestation de retraite. Ces références doivent être au format IBAN. Saisissez les deux derniers chiffres des deux derniers blocs.

Exemple :

Votre IBAN est : FR76 - 1245 - 5833 - 5544- 4188 - 5695

A l'écran apparaît : FR76 - **45 - **33 - **44 - ** __ - ** __

Vous complétez par les chiffres en gras : FR76 - **45 - **33 - **44 - **88 - **95

Il se peut que votre banque ait modifié votre numéro d'IBAN et que vous n'en ayez pas informé votre gestionnaire. La banque corrige cette omission chaque mois en faisant correspondre votre nouveau numéro IBAN avec l'ancien. Votre compte continue ainsi d'être alimenté. Pour créer votre espace, vous devez saisir le nouveau numéro d'IBAN.

Pour le ministère de la Défense, si votre rémunération est versée sur plusieurs comptes, assurez-vous d'avoir saisi l'IBAN du compte sur lequel est versé votre montant principal.

Pour l'ensemble des ministères, vous pouvez vérifier votre IBAN sur votre application de gestion des ressources humaines, sur le dernier bulletin de rémunération papier reçu ou vous rapprocher des agents chargés des Ressources Humaines.

5 - Quelle adresse de messagerie dois-je utiliser ?

Il vous est demandé d'indiquer une adresse courriel que l'administration utilisera pour vous envoyer les liens de création de votre compte ainsi que les informations de mise à disposition de documents. Vous devez donc y avoir accès facilement notamment lors de la création de votre espace. En effet, afin de valider l'ouverture de votre ENSAP, vous recevrez un message contenant un lien valable 24 heures, sur lequel vous devez cliquer.

6 - Je n'ai pas reçu le courriel contenant le lien de confirmation.

Assurez-vous qu'il n'est pas dans la rubrique de votre boîte de messagerie « courrier indésirable ou spams ».

Il se peut également que vous ayez commis une erreur de saisie lors de votre inscription. Nous vous invitons à renouveler cette opération et nous attirons votre attention sur le fait que l'adresse indiquée doit correspondre à une messagerie facilement accessible lors de la procédure de création de votre espace.

Lorsque vous réitérez votre demande, assurez-vous de laisser un temps adapté à l'application pour vous renvoyer un lien et cliquez sur le lien le plus récent si vous recevez le premier dans l'intervalle.

7- J'ai indiqué une adresse de messagerie qui n'est plus accessible

Vous devez attendre 24 heures avant de recommencer l'opération de primo-connexion en indiquant une nouvelle adresse de messagerie.

Questions liées à un problème techniques

1 - La configuration de mon ordinateur est-elle correcte ?

La quasi-totalité des micro-ordinateurs permet d'accéder à votre espace numérique sécurisé dans des

conditions optimales. Notre site a également été développé pour les tablettes et smartphones.

Néanmoins, il est possible, que de manière marginale, vous rencontriez des difficultés d'utilisation du service liées à la configuration de votre ordinateur.

Pour utiliser le site dans des conditions optimales, il est préférable de disposer d'un ordinateur de type PC ou Mac, équipé au minimum des éléments suivants :

- un écran VGA 1024*768 ;
- une connexion Internet haut débit ou à défaut 56K.

Nous vous garantissons une navigation optimale sur PC Windows pour :

- les versions 39 ou supérieures de Chrome ;
- les versions 34 ou supérieures de Firefox ;
- les versions 9 ou supérieures d'Internet Explorer ;
- les versions 7 ou supérieures de Safari.

Nous vous garantissons une navigation optimale sur MAC OS X Yosemite pour :

- les versions 42 ou supérieures de Chrome ;
- les versions 38 ou supérieures de Firefox.

Nous vous garantissons une navigation optimale sur mobile (tablette et smartphone) :

- les versions 43 ou supérieures de Chrome ;
- les versions 10 ou supérieures d'Internet Explorer mobile ;
- les versions 7 ou supérieures de Safari.

Si votre configuration n'est pas garantie pour accéder aux services en ligne, vous pouvez télécharger et installer gratuitement un navigateur se trouvant dans la liste ci-dessus. Vous trouverez ces navigateurs sur les sites Internet correspondants.

Certains navigateurs peuvent bloquer par défaut l'ouverture de fenêtres sur ce site. Afin de vous permettre d'afficher certaines pages, vous devez autoriser l'ouverture des fenêtres (pop-up) lorsque le navigateur vous le propose en cliquant sur le bandeau d'avertissement affiché en haut de la page.

En cas d'absence de message d'avertissement de la part de votre navigateur, vous devez configurer celui-ci afin qu'il autorise l'ouverture des fenêtres (pop-up) pour le site "ENSAP.gouv.fr".

2 - Je n'arrive pas à afficher les bulletins sur mon ordinateur.

Vous avez vraisemblablement un problème de lecteur de pdf :

Une simple visite sur le site d'Adobe®, pour mettre à jour votre lecteur, vous permettra de lire vos documents ENSAP. Si vous tentez d'accéder à votre espace depuis votre poste de travail, veuillez en référer à votre assistance technique habituelle. D'autres lecteurs de PDF comme Foxit Reader et Sumatra sont aussi disponibles.

Vous avez peut-être un problème de navigateur :

Il est également possible que votre navigateur bloque volontairement l'accès aux fenêtres dites "pop-up". Un message apparaît et vous demande soit d'accepter cette ouverture, soit de cliquer sur un bouton "options". Vous devez alors choisir l'option "Autoriser les pop-ups pour le site".

Vous n'êtes toujours pas parvenu à afficher vos bulletins :

Une erreur technique est susceptible de générer un affichage incomplet de la page ou de vous envoyer un message d'erreur. Dès lors, nous vous invitons à vous reconnecter ultérieurement. Si votre problème persiste, reportez-vous à la rubrique « je n'ai pas trouvé de réponse à ma question ».

Questions liées aux modalités pratiques de fonctionnement de l'ENSAP

1 - Que se passe-t-il si j'obtiens une mutation ou que je change de ministère ?

Votre espace personnel sécurisé est alimenté de l'ensemble de vos documents de rémunération correspondant à votre activité dans la Fonction publique d'État.

Si vous quittez la fonction publique d'État, l'alimentation de votre espace personnel sera suspendue.

Votre espace personnel sera à nouveau alimenté si vous revenez dans la Fonction publique d'État.

Votre espace personnel sécurisé reste ouvert et accessible pendant la totalité de votre carrière.

2 - L'historique de mes bulletins n'est pas complet.

Votre espace personnel sécurisé est alimenté de vos bulletins dématérialisés pouvant remonter jusqu'à décembre 2016. Cet historique dépend de votre ministère d'appartenance.

Si vous quittez la Fonction publique d'État, il est normal que l'alimentation de votre espace personnel soit suspendue.

Pour tous les autres cas, nous vous invitons à contacter les agents chargés des Ressources Humaines.

Comment modifier les informations figurant sur mes documents (éléments d'identité, adresse personnelle, RIB, numéro de sécurité sociale) ?

La modification de ces informations doit être transmise aux agents chargés des Ressources Humaines, accompagnée des pièces justificatives demandées, par le canal habituel propre à votre ministère : mail, application de gestion, téléphone ou correspondant.

3 - Que dois-je faire si la somme affichée sur l'écran est différente de celle inscrite dans le document de rémunération ?

Seul le document pdf a valeur juridique. Si le montant affiché en première page du site ne correspond pas aux montants calculés dans le document, il s'agit vraisemblablement d'un problème applicatif qui ne remet pas en cause le montant de rémunération versée.

4 - Comment puis-je télécharger mon bulletin électronique et le transmettre ? Dois-je obligatoirement prévoir de les stocker localement sur un disque externe, une clé USB ou mon ordinateur ?

Vous pouvez enregistrer votre bulletin dématérialisé sur votre ordinateur comme tout document PDF et le

transmettre en pièce jointe à un mail. Une fonctionnalité d'export sera proposée et vous permettra de joindre automatiquement vos trois derniers bulletins de rémunération dans une version ultérieure de l'ENSAP.

De fait, vous pouvez conserver localement vos documents sur un disque externe, une clé USB ou un ordinateur ; même si cela représente un intérêt limité compte tenu de l'offre de service d'archivage proposée par le présent site.

ATTENTION : Si vous utilisez un poste en accès public, il est recommandé de supprimer les fichiers du dossier « Téléchargements ».

5 – Je n'ai pas reçu d'alerte dans ma messagerie alors que mon bulletin de paye est déjà dans mon ENSAP ?

L'envoi du message d'alerte dans votre messagerie est conditionné à la réception des documents numériques par l'application.

Pour des raisons techniques, il se peut que votre espace personnel soit alimenté de nouveaux documents sans que vous n'en ayez été prévenu. Il s'agit d'une situation temporaire sur une très courte durée. Assurez-vous cependant que les messages n'aient pas été classés en message indésirable dans votre messagerie.

Je n'ai pas trouvé la réponse à ma question ?

D'autres zones d'aide en ligne sont à votre disposition pour vous apporter des réponses complémentaires. Vous pouvez consulter :

- l'aide générale sur le fonctionnement de l'Espace Numérique Sécurisé de l'Agent Public (ENSAP) ;
- la foire aux questions disponible sur la page d'Accueil. (Insérer un lien vers la FAQ « Commun Authentifé » et un lien vers la FAQ « Non Authentifé ».)

Si vos difficultés persistent, d'autres documentations sont à votre disposition dans vos espaces professionnels.

Lien pas à pas

Lien didacticiel

Lien visuel