

### CERES (CERTifications Emplois)

#### L'assistance des ministères sociaux

En cas de problème rencontré sur CERES, le portail d'assistance des ministères sociaux est disponible pour les centres et les agents des DIRECCTE. En revanche, les agents des UD doivent contacter directement par courriel la DIRECCTE compétente en cas de problème lié à CERES.

Chaque signalement de problème sur le portail d'assistance des ministères sociaux génère un « ticket ». Différentes notifications envoyées par mail renseignent sur l'avancement du traitement du « ticket », qu'il s'agisse de la réception de la demande, d'une demande de complément d'information ou du traitement définitif du « ticket ». Le demandeur peut également suivre cet avancement sur le portail d'assistance des ministères sociaux.

Pour rappel, il existe différents niveaux de gestion des tickets.

- Les agents en DIRECCTE initient une demande sur le portail de l'assistance en cliquant sur « + Déposer une nouvelle demande ». La réponse est visible sur le profil DIRECCTE du portail d'assistance des ministères sociaux et une notification est envoyée par courriel.
- Les agents en UD adressent leur demande par courriel à la DIRECCTE compétente qui initiera une demande sur le portail de l'assistance si elle n'est pas en mesure de répondre directement. La réponse parvient aux agents UD par retour de courriel de la DIRECCTE compétente.
- Les centres initient une demande sur le portail de l'assistance en cliquant sur « + Déposer une nouvelle demande ». La réponse est visible sur le profil centre du portail d'assistance des ministères sociaux et une notification est envoyée par courriel.

**NB :** Plus la description du problème est précise et fidèle aux indications données ci-dessous, plus le ticket est traité de manière rapide et efficace.

### LES ÉCHÉANCES

**Jeudi 24 janvier**

Ouverture de CERES

**Fin février**

Réunion de retour d'expérience

### L'ASSISTANCE

<https://assistance.emploi.gouv.fr/auth/connexion>

01 46 29 25 54

L'assistance des ministères sociaux sera joignable du lundi au vendredi, de 9h à 18h, en composant le 01 46 29 25 54, puis en sélectionnant le choix 1.

## Comment se connecter au portail de l'assistance des ministères sociaux ?

Pour vous connecter au portail de l'assistance des ministères sociaux, suivre le lien suivant : <https://assistance.emploi.gouv.fr/auth/connexion>

Ce lien mène à cette page :

Assistance des applications  
des Ministères Sociaux

01 46 29 25 54  
Lu-Ve, 9h - 18h

Bienvenue sur le site d'assistance des applications des Ministères sociaux, munissez-vous de vos identifiants reçus par mail pour vous connecter à votre espace personnel.  
Si vous ne disposez pas de compte, nous vous remercions de créer directement votre compte en cliquant sur le bouton "Demande de compte" ci-dessous.

### Connexion

  
  
 Se souvenir de moi [Mot de passe oublié ?](#)  
  

---

Si vous avez déjà un compte et des identifiants, cliquez sur « **Connexion** ».

Si vous n'avez pas de compte, cliquer sur « **Demande de compte** ». Vous devez alors renseigner différents champs (voir capture d'écran ci-dessous).

## Demande de compte

### Identité et coordonnées

Identifiant \*

Civilité \*

Nom \*

Prénom \*

Email \*

Téléphone \*

### Organisme

Applications \*

Région \*

Nom de la structure \*

Nature de la structure \*

\*

Mot de passe

Mot de passe \*

Vérification \*

Une fois ces champs renseignés, le compte est créé par l'assistance et le demandeur (centre ou DIRECCTE) reçoit un email d'activation de compte.

## Comment créer un ticket demandeur ?

Afin de reporter le problème rencontré dans l'application d'assistance des ministères sociaux, cliquer sur « **Déposer une nouvelle demande** ».

### Bienvenue

Bienvenue sur le site d'assistance des applications des Ministères sociaux.

Ce service prend en charge les applications Portail de l'Alternance, Ariane, CERES, DCCP/ExtraPro, MAF-MCF- MSDC, Plan de Sauvegarde de l'Emploi, Revitalisation. N'hésitez pas à consulter l'aide en ligne ou à nous contacter.

Pour toute création d'une demande, merci de joindre une capture d'écran si celle-ci vous semble utile à la résolution de votre problème.

Bonne navigation.



### Actualité Le 17/01/2019

L'application VALCE est fermée depuis le 17/01/2019 mais reste disponible en mode consultation. A compter du 24/01/2019, vous retrouverez vos données (candidats, sessions...) sur l'application CERES accessible depuis l'URL <https://ceres.emploi.gouv.fr>. Pour toute demande concernant CERES, nous vous invitons à consulter la documentation en ligne en sélectionnant « Base Documentaire > Thématique » puis « CERES ». L'assistance est à votre disposition via la création d'un ticket (déposer une nouvelle demande) ou en nous contactant du lundi au vendredi de 9h à 18h au [01 46 29 25 54](tel:0146292554) puis en effectuant le choix 1. Bonne navigation Cordialement, Assistance des Ministères Sociaux

### F.A.Q.

#### 🔍 Dernières réponses

- 55 - Circulaire DGEFP no 2012-15 du 19 juillet 2012 relative à la mise en oeuvre du contrat de professionnalisation
- 56 - Décret no 2014-969 du 22 août 2014 relatif à la durée minimale des périodes de professionnalisation et à l'obligation de tutorat d'un salarié en contrat de professionnalisation
- 57 - Décret n° 2011-524 du 16 mai 2011 aide à l'embauche des demandeurs d'emploi de quarante-cinq ans et plus en contrat de professionnalisation
- 58 - Décret n° 2013-914 du 11 octobre 2013 relatif à la procédure de dérogation prévue à l'article L. 4153-9 du code du travail pour les jeunes âgés de moins de dix-huit ans
- 59 - Décret no 2013-915 du 11 octobre 2013 relatif aux travaux interdits et réglementés pour les jeunes âgés de moins de dix huit ans

## Mes dernières demandes

➔ Déposer une nouvelle demande

Une fois sur la page de la demande, remplir les champs suivants :

## Saisie d'une nouvelle demande

➔ Retour à la liste

Sujet \*

Application

Référence métier

Description

📎 Ajouter un fichier

✓ Enregistrer

- « **Sujet** » : préciser si le problème rencontré est bloquant ou non et préciser le thème auquel est rattaché le problème. Les thèmes reprennent l'ensemble des modules présents sur CERES : base des titres ; base des certifications externes et des équivalences ; base des candidats ; base des jurés ; base des agréments ; base des sessions ; base des contrôles ; administration des établissements ; administration.

Exemple :

Sujet

- « **Application** » : choisir l'application CERES dans le menu déroulant.

Exemple :

Application

- « **Référence métier** » : ne pas renseigner ce champ.

Exemple :

Référence métier

- « **Description** » : faire une synthèse du problème rencontré en précisant bien le type de problème rencontré selon une des catégories suivantes : problème de connexion, problème lié à l'applicatif (dysfonctionnement de l'outil, anomalie technique bloquante ou non, problèmes d'édition, problèmes d'export, problème de transmission, problème d'affichage), problème de reprise de données de VALCE à CERES, problème d'ergonomie (fluidité, lisibilité, confort de l'interface et de la navigation) de l'applicatif.

Si le problème est lié à un titre, préciser le nom et le code du titre.

Exemple :

Description

En plus de ces champs, un fichier (capture d'écran par exemple) peut être joint à la demande en cliquant sur « **ajouter un fichier** ».

Assistance des applications des Ministères Sociaux | Accueil | Mes demandes | Base documentaire | 01 46 29 25 54 | Lu-Ve, 9h - 18h | Alexis Dumoulin

### Suivi de la demande n° 53884

<b>Sujet</b>	TEST WORKFLOW DU 11 SEPTEMBRE	<b>Statut</b>	En cours de traitement
<b>Type de problème</b>	Test Problème CERES	<b>Création</b>	11 Sep 2018 à 11:52
<b>Gestionnaire demande...</b>	Alexis Dumoulin		le support Agadir pour Alexis Dumoulin
<b>Structure</b>		<b>Mise à jour</b>	-
<b>Nature de structure</b>	Titulaire d'un contrat de professionnalisation (Portail)		
<b>Type de structure</b>	En contrat		

**Description**

#### Historique

- Créée par le support Agadir le 11/09/2018 à 11:52 Nouvelle
- Mis à jour par le support Agadir le 11/09/2018 à 11:53 Nouvelle En cours de traitement

J'ajoute une information

Commentaire \*

**Ressources associées**

FAQ

Aucune référence à un sujet de la FAQ.

**Documents**

Aucune référence vers un document de la base de connaissances.

**Demandes liées**

Aucune demande liée actuellement.

Après avoir complété les champs et éventuellement ajouté un fichier, cliquer sur « **enregistrer** » pour que la demande soit transmise à l'assistance des ministères sociaux.

## Comment est traité le « ticket » demande ?

Une fois le demandeur (centre ou DIRECCTE) connecté, l'ensemble de ses demandes sont visibles sous forme de liste en bas de la page d'accueil du portail d'assistance des ministères sociaux.

### Création d'une demande

Assistance des applications  
des Ministères Sociaux

Accueil Mes demandes Base documentaire

01 46 29 25 54  
Lu-Ve, 9h - 18h

Genevève PUIG

#### Bienvenue

Bienvenue sur le site d'assistance des applications des  
Ministères sociaux.

Ce service prend en charge les applications Portail de  
l'Alternance, Ariane, CERES, DCCP/ExtraPro, MAF-MCF-MSDC,  
Plan de Sauvegarde de l'Emploi, Réalisation,  
N'hésitez pas à consulter l'aide en ligne ou à nous contacter.

Bonne navigation.

#### Actualité Le 17/01/2019

L'application VALCE est fermée depuis le 17/01/2019 mais  
reste disponible en mode consultation. A compter du  
24/01/2019, vous retrouverez vos données (candidats,  
sessions...) sur l'application CERES accessible depuis l'URL  
ceres.emploi.gouv.fr.  
Pour toute demande concernant CERES, nous vous invitons à  
consulter la documentation en ligne en sélectionnant « Base  
Documentaire » « Thématique » puis « CERES ».  
L'assistance est à votre disposition via la création d'un ticket  
(déposer une nouvelle demande) ou en nous contactant du  
lundi au vendredi de 9h à 18h au [01 46 29 25 54](tel:0146292554) puis en  
effectuant le choix 1.  
Bonne navigation  
Cordialement,  
Assistance des Ministères Sociaux

#### F.A.Q.

##### Dernières réponses

- 55 - Circulaire DGEFP no 2012-15 du 19 juillet 2012 relative à la mise en oeuvre du contrat de professionnalisation
- 56 - Décret no 2014-969 du 22 août 2014 relatif à la durée minimale des périodes de professionnalisation et à l'obligation de tutorat d'un salarié en contrat de professionnalisation
- 57 - Décret n° 2011-534 du 16 mai 2011 aide à l'embauche des demandeurs d'emploi de quarante-cinq ans et plus en contrat de professionnalisation
- 58 - Décret n° 2013-914 du 11 octobre 2013 relatif à la procédure de dérogation prévue à l'article L.4153-9 du code du travail pour les jeunes âgés de moins de dix-huit ans
- 59 - Décret no 2013-915 du 11 octobre 2013 relatif aux travaux interdits et réglementés pour les jeunes âgés de moins de dix huit ans

#### Mes dernières demandes

Déposer une nouvelle demande

#	Mise à jour	Sujet	Statut	Application
67098	22/01/2019	Agréments	Nouvelle	CERES
67080	22/01/2019	BLOQUANT - base des agréments	Traitée	CERES

Une fois la demande reçue par le portail d'assistance, il existe trois possibilités :

1. La demande est traitée et visible via le profil du demandeur (centre ou DIRECCTE) sur le portail d'assistance des ministères sociaux.
2. L'assistance nécessite plus de détails. Le demandeur est alors notifié par courriel d'une demande de complément d'information via son profil sur le portail de l'assistance des ministères sociaux.
3. La demande nécessite une intervention technique ou métier et est transmise au niveau de la DGEFP par le portail de l'assistance des ministères sociaux.

Enfin, le statut de la demande apparait dans la liste des demandes que celle-ci soit « nouvelle », « en cours de traitement » ou « traitée » sur le portail de l'assistance des ministères sociaux.

La demande peut être ouverte en cliquant sur la ligne de demande comme suit :

#### Mes dernières demandes

Déposer une nouvelle demande

#	Mise à jour	Sujet	Statut	Application
67098	22/01/2019	Agréments	Nouvelle	CERES
67080	22/01/2019	BLOQUANT - base des agréments	Traitée	CERES

Une fois la demande traitée, une notification est envoyée au demandeur et la réponse apparait dans la zone de texte en dessous du statut de la demande (ici « *bonjour merci de prendre connaissance du guide utilisateur* »). En complément de la réponse, un document peut être joint par l'assistance, comme ici un « Guide utilisateur » sous l'onglet « Documents » en haut à droite de la page.

Description Pour vérifier usage du champ référence métier ticket créé par GPUIG, ne pas traiter

#### Ressources associées

##### F.A.Q.

Aucune référence à un sujet de la F.A.Q.

##### Documents

Guide Utilisateur

##### Demandes liées

Aucune demande liée actuellement.

#### Historique

Créée par par Genevève PUIG (KLEE  
CONSEIL) le 22/01/2019 à 11:55

Nouvelle

Mis à jour par le support Agadir le  
22/01/2019 à 11:59

Nouvelle

En cours de traitement

Mis à jour par le support Agadir le  
22/01/2019 à 12:01

En cours de traitement

complément demandé à l'utilisateur

pour information

Mis à jour par le support Agadir le  
22/01/2019 à 15:53

En cours de traitement

Traitée

bonjour  
merci de prendre connaissance du guide utilisateur.

Mis à jour par le support Agadir le  
22/01/2019 à 15:54

En cours de traitement

Traitée

Cette réponse me convient, je clos la demande