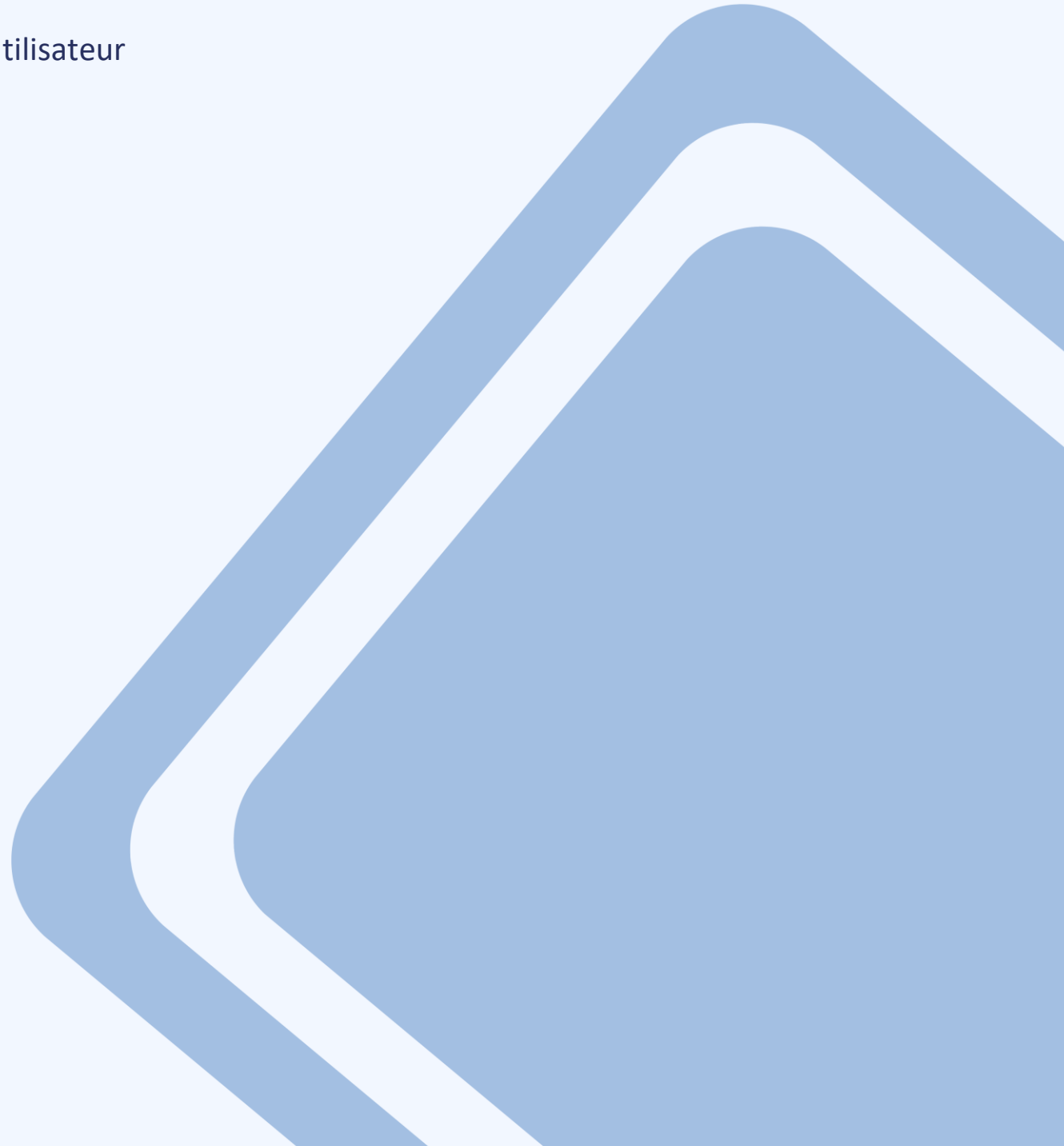
MyArkevia

Guide utilisateur



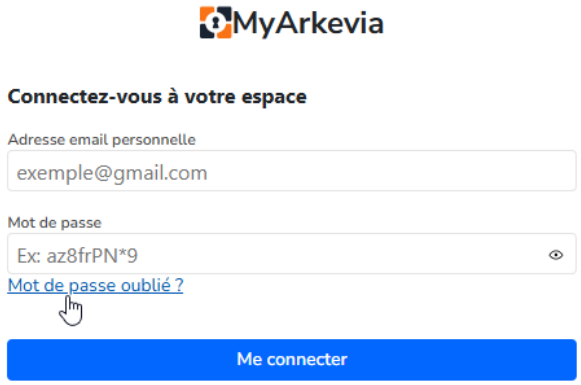
Votre coffre-fort MyArkevia fait peau neuve !

Pensée pour simplifier votre quotidien, la nouvelle version du coffre-fort allie une expérience utilisateur plus intuitive à une sécurité renforcée des accès.

Suivez le mode opératoire ci-dessous pour réinitialiser votre mot de passe et retrouver l'ensemble de vos documents.

> ⚠ La procédure suivante s'adresse uniquement aux utilisateurs qui ont créé un compte MyArkevia avant le 15 juillet et s'y reconnectent pour la première fois depuis cette date.

1. Accédez au site www.myarkevia.com.



2. Cliquez sur **Mot de passe oublié ?**

3. Renseignez l'adresse email utilisée habituellement pour accéder à votre coffre-fort.

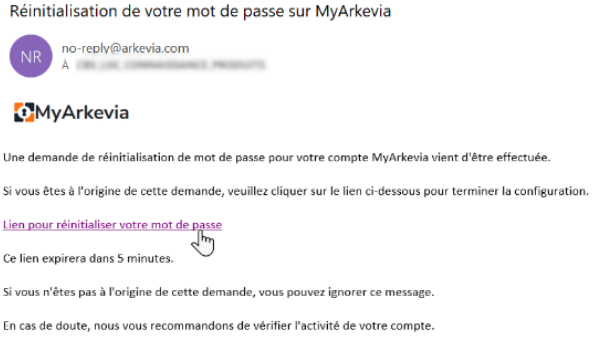
Vous allez recevoir un email sur cette adresse pour saisir un nouveau mot de passe.



4. Cliquez sur **Recevoir le mail**.

Un lien de réinitialisation, valable 5 minutes, vous est transmis par mail.

5. Connectez-vous à votre boîte mail pour consulter l'email intitulé **Réinitialisation de votre mot de passe MyArkevia**.

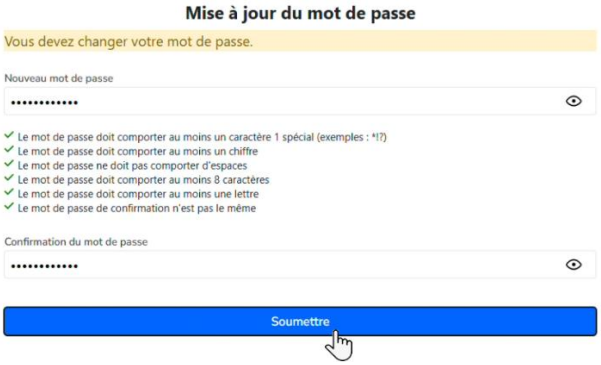


6. Cliquez sur le lien de réinitialisation.

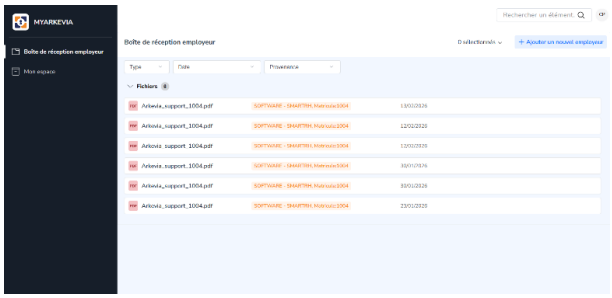
7. Saisissez votre nouveau mot de passe conformément aux règles.

8. Confirmez votre nouveau mot de passe.

9. Cliquez sur **Soumettre**.



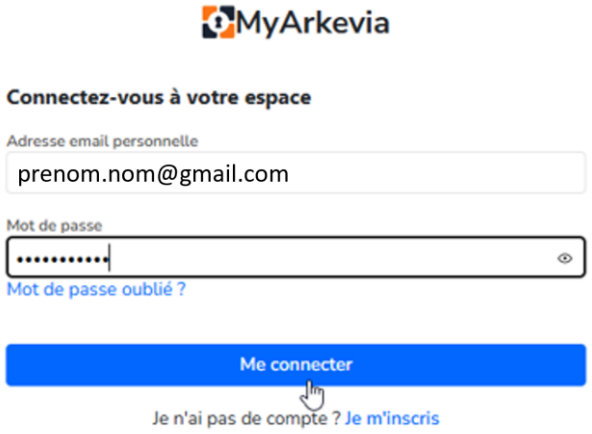
Vous êtes connecté à MyArkevia !



10. **A la prochaine connexion**, renseignez vos identifiants.

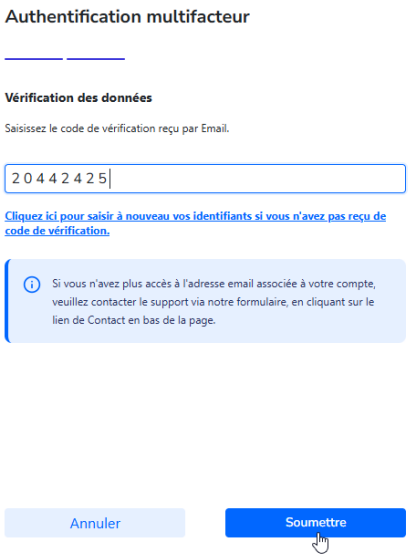
11. Cliquez sur **Me connecter**.

L'écran permettant de saisir le code de vérification s'affiche.



12. Renseignez le code de vérification reçu par mail.

L'authentification multifacteur s'effectue par mail. Vous pouvez modifier le mode d'authentification à tout moment depuis les paramètres de votre compte.



13. Cliquez sur **Soumettre** pour vous connecter.

SOMMAIRE

INTRODUCTION **6**

1 S'INSCRIRE **7**

2 SE CONNECTER **9**

3 GERER LES FICHIERS **10**

3.1 Visualiser un fichier 10

3.2 Télécharger un fichier 10

3.2.1 Télécharger un fichier 10

3.2.2 Télécharger plusieurs fichiers 11

3.3 Déplacer un fichier 11

3.4 Partager un fichier 11

4 GERER VOTRE ESPACE PERSONNEL **12**

4.1 Accéder à votre espace personnel 12

4.2 Importer un fichier 12

4.3 Gérer un fichier 13

4.3.1 Renommer un fichier 13

4.3.2 Supprimer un fichier 13

4.4 Créer un dossier 14

4.5 Importer un dossier 14

4.6 Gérer un dossier 14

5 UTILISER LES FILTRES AVANCES **15**

5.1 Filtrer par type 15

5.2 Filtrer par Date 15

5.3 Filtrer par Provenance 15

6 RECHERCHER UN FICHIER OU UN DOSSIER **15**

7 GERER VOTRE COMPTE **16**

7.1 Modifier mes informations personnelles 16

7.1.1 Modifier votre nom 16

7.1.2 Modifier l'adresse email 16

7.1.3 Ajouter ou modifier un numéro de téléphone 17

7.2 Modifier votre mot de passe 17

7.3 Modifier le mode de vérification de la double authentification 18

7.4 Consulter l'historique de connexion 18

7.5 Ajouter un employeur 18

7.5.1 Accéder au formulaire d'ajout 19

7.5.2 Ajouter le nouvel employeur 19

7.6 Modifier la langue 19

7.7 Être averti par email lors du dépôt d'un fichier 19
7.8 Désigner un contact de confiance 20
7.9 Désactiver le compte 20
7.10 Se déconnecter 20
8 FAQ 21

INTRODUCTION

MyArkevia est un coffre-fort numérique vous permettant de recevoir et de conserver les documents déposés (exemple : bulletins de paie) par votre employeur dans un espace hautement sécurisé. Vous disposez également d'un espace de stockage personnel vous permettant de classer et de conserver vos documents personnels importants tels que des pièces d'identité ou des diplômes.

MyArkevia est accessible à tout moment et depuis n'importe quel endroit à l'aide d'une connexion Internet. Conformément à la loi en matière d'archivage, tous les documents contenus dans votre coffre-fort sont conservés pour une durée de 50 ans.

En bref, MyArkevia vous offre :

- Un accès confidentiel et hautement sécurisé à vos documents importants
- Un espace de stockage gratuit pour vos documents personnels
- L'inaltérabilité de vos documents importants grâce à une technologie zéro papier
- Un service conforme à la Réglementation en matière d'archivage et de Gestion des Données Personnelles (RGPD)
- La conservation de vos documents durant 50 ans quelle que soit votre situation professionnelle

ⓘ Pour des raisons de sécurité, la double authentification est **obligatoire** pour accéder à votre compte MyArkevia.

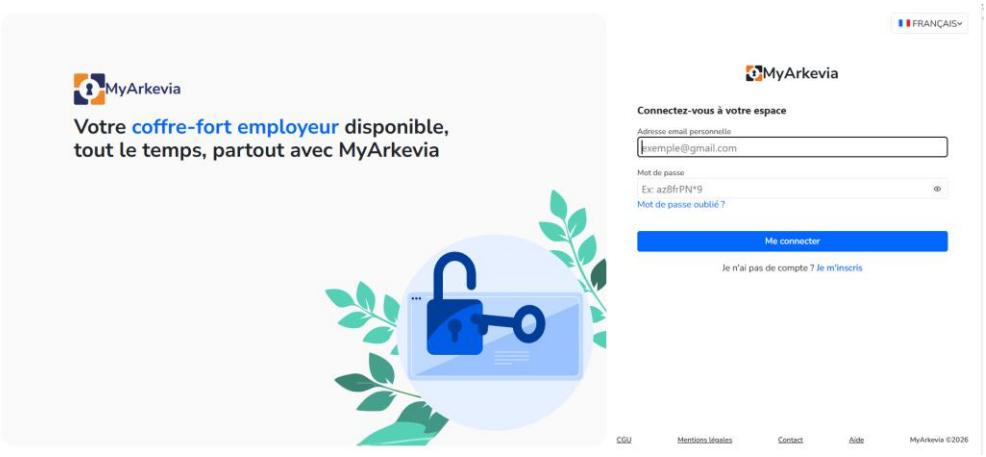
1 S'INSCRIRE

L'inscription vous permet d'accéder à vos documents professionnels, déposés dans votre coffre-fort par votre employeur.

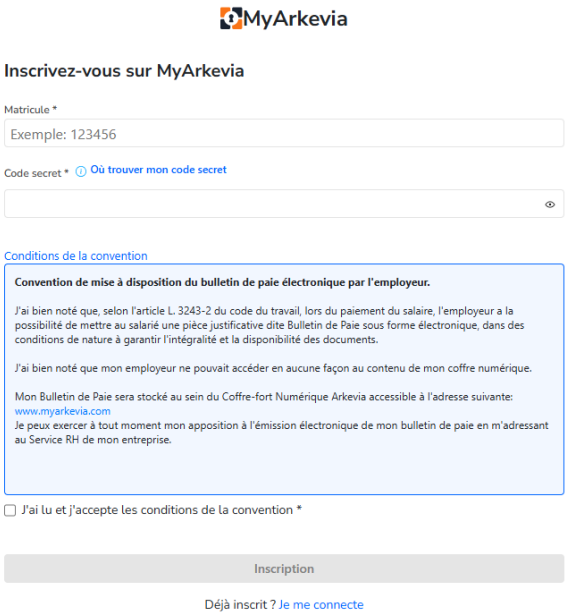
⚠ • Pour vous inscrire, il est nécessaire d'avoir reçu votre matricule et votre code secret. Si vous ne disposez pas de ces éléments, rapprochez-vous de votre service RH.
• Si les emails d'inscription n'apparaissent pas dans votre boîte de réception, vérifiez votre dossier de spams avant de contacter l'assistance.

Pour vous inscrire :

1. Rendez-vous sur MyArkevia à l'aide d'un navigateur Internet.
   L'écran de connexion s'affiche.



2. Cliquez sur **Je m'inscris**.
   Les informations suivantes s'affichent dans le volet droit :



3. Saisissez le matricule et le code secret qui vous ont été transmis par votre service RH.
4. Prenez connaissance de la convention et cochez la case **J'ai lu et j'accepte les conditions de la convention** pour pouvoir passer à l'étape suivante.
5. Cliquez sur **Inscription**.

6. Renseignez les champs obligatoires concernant votre profil.

   ⓘ Pour votre adresse email de connexion, utilisez une **adresse email personnelle**. À votre départ de l'entreprise, votre adresse professionnelle peut être réattribuée ou désactivée.

7. Cliquez sur **Suivant**.
   Vous recevez un code sur l'adresse email renseignée.
8. Renseignez le code.
9. Cliquez sur **Suivant**.
10. Saisissez votre mot de passe conformément aux règles de sécurité puis confirmez-le.
11. Cliquez sur **Suivant**.
    L'écran permettant d'activer la double authentification s'affiche.
12. Cliquez sur **Activer la double authentification**.
13. Sélectionnez le mode de réception du code d'authentification.
14. Cliquez sur **Suivant**.
    Vous êtes redirigé vers la page de connexion MyArkevia. Vous recevez un email contenant le code d'activation de votre compte.
15. Cliquez sur le bouton d'activation du compte reçu par email.

Vous êtes inscrit à MyArkevia.

2 SE CONNECTER

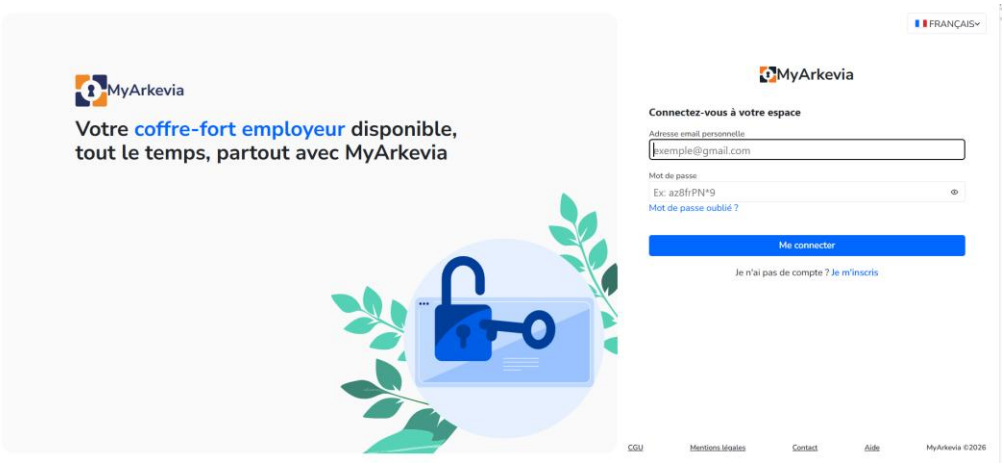
> ⓘ Pour vous connecter à votre coffre-fort, vous devez préalablement avoir suivi la procédure d'inscription.

Pour vous connecter à MyArkevia :

1. Connectez-vous à MyArkevia à l'aide d'un navigateur Internet.

> ⓘ Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur **Mot de passe oublié ?** et suivez les étapes pour le réinitialiser.

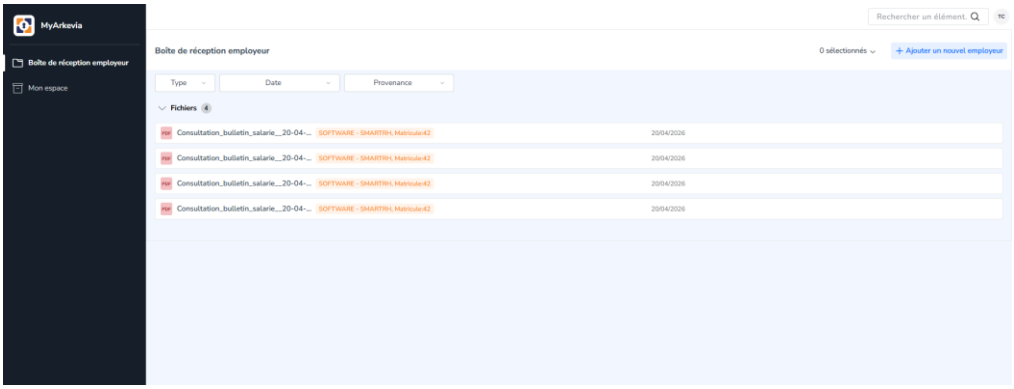
L'écran de connexion s'affiche.



2. Renseignez l'adresse email indiquée lors de votre inscription, ainsi que votre mot de passe.
3. Cliquez sur **Me connecter**.
   L'écran permettant de saisir le code de vérification s'affiche.
4. Renseignez le code de vérification reçu par e-mail, SMS ou généré par l'application d'authentification.
5. Cliquez sur **Soumettre**.

Vous êtes connecté à MyArkevia.

Par défaut, après votre connexion, la boîte de réception employeur s'affiche.



Le menu principal s'organise comme suit :

- **Boîte de réception employeur** : regroupe les documents transmis par vos employeurs.
- **Mon espace** : regroupe vos documents et dossiers personnels ainsi que les documents que vous avez déplacés depuis votre boîte de réception employeur.

3 GERER LES FICHIERS

Au survol de la ligne d'un fichier, des icônes apparaissent à sa droite. Ces icônes s'organisent comme suit :



1. Icône permettant de télécharger le fichier.
2. Icône permettant de visualiser le fichier, si son format le permet.
3. Icône **Options** permettant d'accéder aux options suivantes :
   - **Déplacer** : permet de déplacer un fichier.
   - **Informations** : permet de consulter les informations suivantes concernant un fichier :
     - **Provenance du fichier**
     - **Date de dépôt du fichier**
     - **Date de dernière modification du fichier**
     - **Identifiant du fichier**

Par ailleurs, si vous sélectionnez un ou plusieurs fichiers, les boutons d'actions s'affichent en en-tête d'écran.

3.1 VISUALISER UN FICHIER

Pour visualiser un fichier, au choix :

- Effectuez un double clic sur le fichier à visualiser.
- Survolez la ligne du fichier à télécharger, puis cliquez sur **Visualiser**.

3.2 TELECHARGER UN FICHIER

MyArkevia vous permet de télécharger les fichiers disponibles dans votre boîte de réception employeur.

3.2.1 TELECHARGER UN FICHIER

Pour télécharger un fichier :

1. Survolez la ligne du fichier à télécharger.
   Des icônes s'affichent à droite sur cette ligne.
2. Cliquez sur l'icône **Télécharger**.

Le fichier est téléchargé.

3.2.2 TELECHARGER PLUSIEURS FICHIERS

Pour télécharger plusieurs fichiers simultanément :

1. Sélectionnez les fichiers à télécharger.

> ⓘ Lorsque vous sélectionnez plusieurs fichiers, un bouton indiquant le nombre d'éléments sélectionnés s'affiche en en-tête de l'écran. Cliquez dessus pour sélectionner tous les éléments, aucun élément, tous les dossiers ou tous les fichiers.

2. Cliquez sur l'icône **Télécharger**.
   La compression des fichiers se lance.

> ⓘ Pour masquer la fenêtre affichant l'état d'avancement de la compression et du téléchargement, cliquez sur **Masquer à l'arrière-plan**.

3. Dès lors que l'archive est prête à être téléchargée, cliquez sur **Télécharger l'archive**.

Les fichiers sont téléchargés au format ZIP.

3.3 DEPLACER UN FICHIER

Pour déplacer un fichier :

1. Survolez la ligne du fichier à déplacer.
   Des icônes s'affichent à droite sur cette ligne.
2. Cliquez sur **Options**.
3. Cliquez sur **Déplacer**.
4. Choisissez l'emplacement dans lequel vous souhaitez déplacer vos éléments.
5. Cliquez sur le **Déplacer**.

Le fichier est déplacé.

3.4 PARTAGER UN FICHIER

Vous avez la possibilité de partager les fichiers stockés dans votre coffre-fort par email.

Pour ce faire :

1. Cliquez sur le fichier.

> ⓘ Vous pouvez sélectionner plusieurs fichiers pour un envoi par email.

1. Cliquez sur l'icône **Partager**.
2. Ajouter la ou les adresses email des destinataires.
3. Au choix, cochez la case **Je souhaite également recevoir les documents**.
4. Au besoin, modifiez la date d'expiration.
5. Cliquez sur **Envoyer le lien**.

Le fichier est partagé au format ZIP.

4 GERER VOTRE ESPACE PERSONNEL

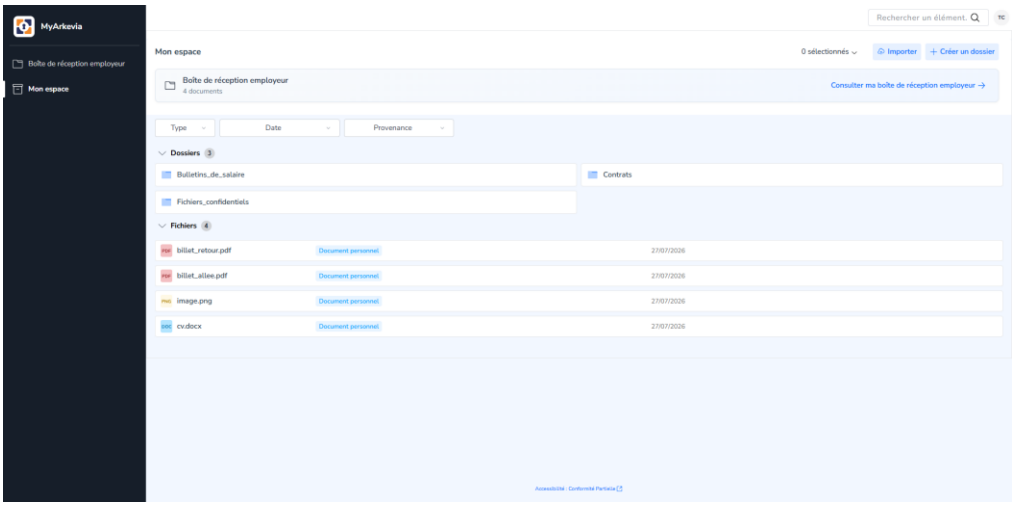
MyArkevia vous offre un espace de stockage personnel et gratuit dans lequel vous pouvez déposer vos documents importants.

ⓘ La taille de votre espace de stockage personnel ainsi que les types de fichiers autorisés sont limités.

4.1 ACCEDER A VOTRE ESPACE PERSONNEL

Pour accéder à votre espace, depuis le menu principal, cliquez sur **Mon espace**.

Votre espace personnel s'affiche.



4.2 IMPORTER UN FICHIER

Pour importer un fichier :

1. En en-tête d'écran, cliquez sur **Importer**.
2. Cliquez sur **Importer un fichier**.
3. Sélectionnez le fichier souhaité, puis cliquez sur **Ouvrir**.
   Le gestionnaire d'import s'affiche en en-tête d'écran.

Le fichier est importé.

4.3 GERER UN FICHIER

Au survol de la ligne d'un fichier, des icônes apparaissent à sa droite. Ces icônes s'organisent comme suit :



1. Icône permettant de télécharger le fichier. Pour en savoir plus, voir Télécharger un fichier.
2. Icône permettant de visualiser le fichier, si son format le permet. Pour en savoir plus, voir Visualiser un fichier.
3. Icône **Options** permettant d'accéder aux options suivantes :
   - **Renommer :** permet de renommer le fichier. Pour en savoir plus, voir Renommer un fichier.
   - **Supprimer :** permet de supprimer le fichier. Pour en savoir plus, voir Supprimer un fichier.
   - **Déplacer** : permet de déplacer un fichier dans un autre dossier. Pour en savoir plus, voir Déplacer un fichier
   - **Informations** : permet de consulter les informations suivantes concernant un fichier :
     - **Provenance du fichier**
     - **Date de dépôt du fichier**
     - **Date de dernière modification du fichier**
     - **Identifiant du fichier**

Par ailleurs, si vous sélectionnez un ou plusieurs fichiers ou dossiers, les boutons d'actions s'affichent en en-tête d'écran.

Vous avez également la possibilité de partager un fichier. Pour en savoir plus, voir Partager un fichier.

4.3.1 RENOMMER UN FICHIER

Pour renommer un fichier :

1. Survolez la ligne du fichier à renommer.
   Des icônes s'affichent à droite sur cette ligne.
2. Cliquez sur **Options**.
3. Cliquez sur **Renommer**.
4. Dans le champ **Nouveau nom**, saisissez le nom que vous souhaitez donner au fichier ou au dossier.

   ⚠ Si le nom renseigné existe déjà, une fusion automatique est effectuée.

5. Cliquez sur le **Renommer**.

Le fichier est renommé.

4.3.2 SUPPRIMER UN FICHIER

Pour supprimer un fichier :

1. Survolez la ligne du fichier à supprimer.
   Des icônes s'affichent à droite sur cette ligne.
2. Cliquez sur **Options**.
3. Cliquez sur **Supprimer**.
   Un message de confirmation s'affiche.
4. Cliquez sur **Supprimer**.

Le fichier est supprimé.

4.4 CREER UN DOSSIER

Votre coffre-fort vous permet de créer des dossiers afin d'y classer vos fichiers (documents professionnels ou personnels que vous avez déposés dans votre coffre-fort).

Pour créer un dossier :

1. Cliquez sur le **Créer un dossier** à droite de l'écran.
   Des champs vides s'affichent dans la section **Dossier**.
2. Renseignez le nom du nouveau dossier.

   ⓘ Les noms de dossiers ne doivent pas contenir d'espace ni de caractères spéciaux.

3. Cliquez sur la coche verte pour valider.

Le nouveau dossier est créé.

4.5 IMPORTER UN DOSSIER

Pour importer un dossier :

1. En haut à droite de l'écran, cliquez sur **Importer**.
2. Cliquez sur **Importer un dossier**.
3. Recherchez et ouvrez le dossier souhaité.

   ⓘ Pour sélectionner plusieurs dossiers, maintenez la touche **Ctrl** de votre clavier et effectuez un clic gauche sur les dossiers.

4. Cliquez sur **Importer**.
   Un message de confirmation indiquant le nombre de fichiers contenus dans le dossier s'affiche.
5. Cliquez sur **Importer**.

Le dossier et les fichiers qu'il contient sont importés.

4.6 GERER UN DOSSIER

ⓘ Les actions disponibles sur les dossiers sont identiques à celles disponibles sur les fichiers. Pour le détail de chaque procédure, consultez les procédures indiquées.

Au survol de la ligne d'un dossier, l'icône **Options** s'affiche à droite. Cliquez sur cette icône pour afficher les options suivantes :

- **Renommer** : permet de renommer le dossier. Pour en savoir plus, voir Renommer un fichier.
- **Télécharger** : permet de télécharger le dossier. Pour en savoir plus, voir Télécharger un fichier.
- **Supprimer** : permet de supprimer le dossier. Pour en savoir plus, voir Supprimer un fichier.
- **Déplacer** : permet de déplacer le dossier dans un autre dossier. Pour en savoir plus, voir Déplacer un fichier.

5 UTILISER LES FILTRES AVANCES

Des filtres sont disponibles dans la boîte de réception employeur et dans votre espace personnel afin d'affiner votre recherche et de retrouver plus facilement vos fichiers et dossiers sur MyArkevia.

5.1 FILTRER PAR TYPE

Le bouton **Type** vous permet de filtrer selon le type de fichiers :

- **Dossier**
- **PDF**
- **Document**
- **Image**
- **Tableur**

5.2 FILTRER PAR DATE

Le bouton **Date** vous permet de filtrer selon la date de dépôt des fichiers :

- **Aujourd'hui**
- **Les 7 derniers jours**
- **Les 30 derniers jours**
- **Période personnalisée**

5.3 FILTRER PAR PROVENANCE

Le bouton **Provenance** vous permet de filtrer selon la provenance des fichiers :

- **Documents personnels**
- **Employeur**

6 RECHERCHER UN FICHIER OU UN DOSSIER

MyArkevia vous permet de rechercher les fichiers et dossiers disponibles dans votre boîte de réception employeur ainsi que dans votre espace personnel.

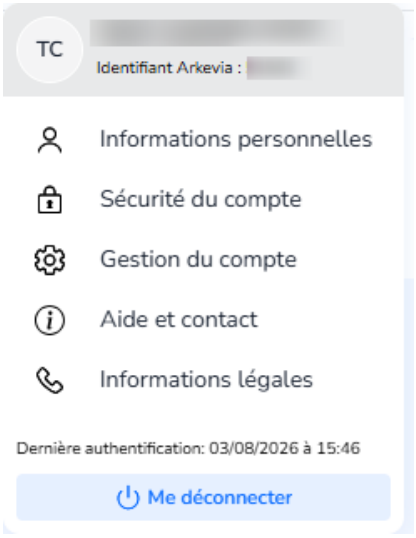
ⓘ Les actions liées aux dossiers sont uniquement disponibles dans votre espace personnel.

⚠ Pour lancer une recherche, saisissez au moins 2 caractères dans le champ de recherche.

Le bouton **Filtres avancés** vous permet d'accéder aux filtres par type, date ou provenance du fichier. Pour en savoir plus, consultez le chapitre Utilisez les filtres avancés.

7 GERER VOTRE COMPTE

Pour accéder aux options de gestion de votre compte, cliquez sur votre avatar. Plusieurs fonctionnalités sont proposées.



7.1 MODIFIER MES INFORMATIONS PERSONNELLES

7.1.1 MODIFIER VOTRE NOM

Pour modifier le nom ou prénom associé à votre compte :

1. Cliquez sur **Informations personnelles**.
2. Modifiez les champs **Nom** et/ou **Prénom**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Les changements sont enregistrés.

7.1.2 MODIFIER L'ADRESSE EMAIL

L'adresse email sert d'identifiant pour vous connecter à votre coffre-fort. C'est également sur cette adresse que vous recevez les notifications vous informant du dépôt d'un fichier dans votre coffre-fort.

Pour modifier votre adresse email :

1. Cliquez sur **Informations personnelles**.
2. Cliquez sur **Modifier l'adresse email**.
3. Renseignez votre mot de passe actuel puis cliquez sur **Valider**.
4. Saisissez la nouvelle adresse dans le champ **Nouvelle adresse email personnelle**.
5. Cliquez sur **Sauvegarder**.

L'adresse email est modifiée.

> ⚠ La nouvelle adresse email devient alors votre nouvel identifiant de connexion.

7.1.3 AJOUTER OU MODIFIER UN NUMERO DE TELEPHONE

Pour ajouter ou modifier un numéro de téléphone :

1. Cliquez sur **Informations personnelles**.
2. Cliquez sur **Ajouter un numéro de téléphone** ou **Modifier le numéro de téléphone**.
3. Renseignez votre mot de passe actuel puis cliquez sur **Valider**.
4. Saisissez votre numéro de téléphone dans le champ **Numéro de téléphone**.
5. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Le numéro de téléphone est ajouté/modifié.

7.2 MODIFIER VOTRE MOT DE PASSE

Il est préconisé de modifier votre mot de passe tous les deux mois.

Pour ce faire :

1. Cliquez sur **Sécurité du compte**.
2. Cliquez sur l'onglet **Modifier le mot de passe**.
3. Saisissez votre mot de passe actuel.
4. Saisissez votre nouveau mot de passe et confirmez-le.

> ⚠ Le nouveau mot de passe doit respecter les règles de sécurité affichées en rouge sous le champ **Confirmation du nouveau mot de passe**. Les règles non respectées sont signalées par une croix rouge.

5. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Le mot de passe est modifié.

7.3 MODIFIER LE MODE DE VERIFICATION DE LA DOUBLE AUTHENTIFICATION

Pour modifier le mode de vérification de la double authentification :

1. Cliquez sur votre avatar.
2. Cliquez sur **Sécurité du compte**.
3. Accédez à l'onglet **Double authentification**.
4. Cliquez sur **Changer le mode de vérification**.
5. Renseignez votre mot de passe.
6. Sélectionnez le mode de réception du code d'authentification :

   - **Recevoir par SMS**
   - **Recevoir par Email**
   - **Authentificateur**

   ⓘ Le mode de vérification recommandé pour la double authentification est l'**Authentificateur**, car il offre le niveau de sécurité le plus élevé. Cette application mobile de sécurité génère des codes de vérification temporaires afin de confirmer votre identité lors de la connexion. Si vous sélectionnez ce mode de vérification, suivez les instructions affichées à l'écran pour télécharger et configurer l'application.

7. Cliquez sur **Continuer**.
   Si vous avez sélectionné le mode **Recevoir par SMS** ou **Recevoir par Email**, un code de vérification vous est envoyé via le moyen de réception sélectionné. Si vous avez sélectionné le mode **Authentificateur**, l'application génère un code temporaire.
8. Renseignez le code de vérification.

Le mode de vérification de la double authentification est modifié.

7.4 CONSULTER L'HISTORIQUE DE CONNEXION

Chaque connexion à votre coffre-fort est enregistrée. Vous pouvez consulter l'historique de connexion à tout moment.

Pour consulter votre historique de connexion :

1. Cliquez sur le **Sécurité du compte**.
2. Cliquez sur l'onglet **Historique de connexion**.
   Un tableau affiche l'ensemble de vos connexions (date, heure et adresse IP utilisée).
3. Cliquez sur l'icône **Exporter** pour récupérer la liste complète des connexions à votre coffre-fort.

La liste complète des connexions à votre coffre-fort est téléchargée.

7.5 AJOUTER UN EMPLOYEUR

L'ajout d'un employeur vous permet de recevoir dans votre boîte de réception employeur les documents professionnels mis à votre disposition par cet employeur.

⚠ Pour ajouter un nouvel employeur, vous devez disposer du matricule et du code secret transmis par celui-ci. Si vous ne disposez pas de ces informations, rapprochez-vous de votre service RH.

7.5.1 ACCEDER AU FORMULAIRE D'AJOUT

Pour accéder au formulaire d'ajout d'un employeur, au choix :

- Depuis la boîte de réception employeur, cliquez sur **Ajouter un nouvel employeur**.
- Quel que soit l'écran affiché :

1. Cliquez sur votre avatar.
2. Accédez à l'onglet **Gestion du compte**.
3. Accédez à l'onglet **Mes employeurs**.
4. Cliquez sur **Ajouter les bulletins de paie de ma société**.

7.5.2 AJOUTER LE NOUVEL EMPLOYEUR

Pour ajouter le nouvel employeur :

1. Saisissez le matricule et le code secret qui vous ont été transmis par votre service RH.
2. Prenez connaissance de la Convention de mise à disposition du bulletin de paie numérique par l'employeur et cochez la case **J'ai lu et j'accepte les conditions de la convention**.
3. Cliquez sur **Ajouter**.

Vous recevez les documents professionnels déposés par votre employeur sur MyArkevia dans votre boîte de réception employeur.

7.6 MODIFIER LA LANGUE

Par défaut, MyArkevia est disponible en français. Cependant, vous avez la possibilité de modifier la langue.

Pour ce faire :

1. Cliquez sur votre avatar.
2. Cliquez sur **Gestion du compte**.
3. Accédez à l'onglet **Langue**.
4. Dans la liste déroulante, sélectionnez la langue à appliquer.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

MyArkevia s'affiche désormais dans la langue sélectionnée.

7.7 ÊTRE AVERTI PAR EMAIL LORS DU DEPOT D'UN FICHIER

Une fois inscrit à MyArkevia, vous pouvez choisir de recevoir un email à chaque nouveau fichier déposé par votre employeur dans votre coffre-fort.

Pour ce faire :

1. Cliquez sur votre avatar.
2. Accédez à l'onglet **Gestion du compte**.
3. Accédez à l'onglet **Mes employeurs**.
4. Cochez la case **Être averti par email**.
5. Cliquez sur **Valider** pour enregistrer la modification.

La modification a été prise en compte.

7.8 DESIGNER UN CONTACT DE CONFIANCE

Vous avez la possibilité de désigner un contact de confiance qui pourra récupérer le contenu de votre coffre-fort si vous n'êtes plus en capacité de l'utiliser.

Pour ce faire :

1. Cliquez sur **Gestion du compte**.
2. Cliquez sur l'onglet **Contact de confiance**.
3. Cliquez sur **Ajouter un contact de confiance**.
4. Complétez le formulaire avec l'identité de la personne de confiance.
5. Cochez la case autorisant le contact à accéder au contenu de votre coffre-fort.
6. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Le contact de confiance est ajouté.

> ⓘ Vous pouvez modifier l'identité de votre contact de confiance ou ses informations (email, numéro de téléphone) ou le supprimer.

7.9 DESACTIVER LE COMPTE

Vous pouvez à tout moment désactiver votre compte MyArkevia.

> ⓘ Avant de désactiver votre compte, pensez à récupérer vos fichiers. Pour les télécharger, voir Télécharger un fichier.

Pour désactiver votre compte MyArkevia :

1. Cliquez sur **Gestion du compte**.
2. Cliquez sur l'onglet **Désactivation du compte**.
3. Lisez attentivement les informations relatives à la désactivation du compte.

> ⚠ Si vous avez une inscription activée au bulletin de paie numérique auprès de votre employeur, vous devez au préalable vous désinscrire auprès de votre service RH. Sans cette désinscription avant désactivation du compte, votre employeur continuera d'y déposer vos bulletins de paie sans que vous ne puissiez y accéder.

4. Saisissez votre mot de passe.
5. Cliquez sur **Désactiver le compte**.

Votre compte MyArkevia est désactivé.

Pour réactiver votre compte, contactez le support via le formulaire de contact situé en bas de la page de connexion.

> ⚠ Pour supprimer les données personnelles, contactez le support via le formulaire dédié, accessible à partir de votre avatar > **Aide et contact**.

7.10 SE DECONNECTER

Pour vous déconnecter de votre session :

1. Cliquez sur votre avatar.
2. Cliquez sur **Me déconnecter**.

Vous êtes déconnecté.

8 FAQ

J'ai perdu mon adresse email de connexion ou mon mot de passe. Que dois-je faire ?

Si vous ne vous souvenez pas de votre adresse email de connexion, cliquez sur le bouton **Contact** en bas de la page de connexion afin d'accéder au formulaire de contact du support. Sélectionnez ensuite le thème **Ma connexion à MyArkevia**. Si vous le connaissez, indiquez votre matricule (identifiant chez votre employeur) pour aider l'équipe de support à retrouver votre adresse email de connexion.

Si vous ne vous souvenez pas de votre mot de passe, cliquez sur **Mot de passe oublié** depuis la page de connexion. Vous devez alors saisir votre adresse email. Un email est envoyé à cette adresse contenant un lien vous permettant de réinitialiser votre mot de passe.

> ⚠ L'adresse email saisie doit correspondre à celle renseignée lors de votre inscription.

J'ai perdu le matricule ou le code secret me permettant de m'inscrire à MyArkevia ou de lier un nouvel employeur à mon compte. Que dois-je faire ?

Vous devez contacter le service RH de votre employeur qui vous donnera les informations nécessaires.

Je rencontre des problèmes techniques lors de l'utilisation de mon coffre-fort. Que dois-je faire ?

Vous devez contacter le support via le formulaire dédié, accessible à partir de votre avatar > **Aide et contact**. Celui-ci vous apportera une réponse dans les meilleurs délais.

> ⓘ Choisissez un thème adapté et décrivez précisément votre problème pour obtenir une réponse plus rapidement.

J'ai déjà un coffre-fort numérique auprès d'un autre gestionnaire de coffre-fort numérique. Que dois-je faire ?

Vous pouvez décider de conserver le coffre-fort que vous possédez déjà chez un autre gestionnaire de coffre-fort numérique, celui de MyArkevia étant proposé en complément. Vous pouvez également décider de regrouper tous vos documents sur MyArkevia en déposant vos documents en provenance de votre autre coffre-fort, comme des documents personnels, sur MyArkevia.

J'ai changé d'adresse email depuis mon inscription. Que dois-je faire ?

En tant qu'utilisateur, il vous appartient de vérifier régulièrement vos coordonnées et de mettre à jour les informations de votre compte au fur et à mesure des éventuels changements. En l'absence d'adresse email valide, Cegedim Business Services, fournisseur de la solution de coffre-fort numérique, sera dans l'impossibilité de respecter ses obligations et ne pourra être tenu pour responsable des éventuelles conséquences qui pourraient en résulter. Pour plus d'informations, reportez-vous aux **Conditions Générales d'Utilisation** via votre avatar > **Informations légales** > **CGU**.

J'ai changé d'employeur, j'ai déjà un coffre-fort MyArkevia, comment puis-je recevoir mes documents professionnels sur mon espace MyArkevia ?

Pour pouvoir recevoir les documents professionnels de votre nouvel employeur sur votre espace MyArkevia, ce dernier doit obligatoirement avoir choisi MyArkevia comme solution de coffre-fort numérique pour ses salariés. Si c'est le cas, vous devez activer l'accès aux documents professionnels auprès de votre nouvel employeur à partir de votre avatar > **Gestion du compte** > **Mes employeurs**. Pour cela, vous devez vous munir du matricule et du code secret qui vous ont été transmis par votre service RH.

J'ai quitté mon employeur qui me fournissait mes documents professionnels via MyArkevia. Que vont devenir mes documents professionnels ?

Même si vous quittez votre employeur, ou que votre employeur rompt son contrat avec MyArkevia, vous conservez l'accès à votre coffre-fort. Vos documents professionnels y sont conservés pendant 50 ans.

Je n'ai pas activé mon coffre-fort MyArkevia immédiatement. Vais-je perdre mes documents professionnels ?

Non. Dès lors que votre employeur a choisi de fournir les documents professionnels par le biais de MyArkevia, ceux-ci sont déposés par défaut dans votre coffre-fort même si celui-ci n'a pas été activé.

J'ai reçu mes bulletins de paie au format numérique. J'ai ensuite décidé de les recevoir au format papier mais finalement, je fais le choix de revenir au format numérique. Est-ce possible ?

Oui. Il suffit de contacter votre service RH afin de réactiver le dépôt de vos bulletins dans votre coffre-fort numérique. Votre coffre-fort ayant été désactivé et non supprimé durant la période où vous avez reçu vos bulletins au format papier, vous retrouverez et pourrez visualiser vos anciens bulletins de paie numériques.

J'ai bloqué mon compte. Comment faire pour accéder à nouveau à mon compte ?

Si vous avez bloqué votre compte et que vous ne parvenez pas à vous connecter de nouveau, vous pouvez contacter le support. Pour cela, cliquez sur le bouton **Contact** en bas de la page de connexion.

Qui pourra accéder à mon coffre-fort en cas de décès ou d'incapacité si je n'ai pas désigné de contact de confiance ?

À défaut de contact de confiance, seul un notaire pourra permettre aux ayants droit d'accéder aux documents avant la clôture du coffre-fort numérique.

Je souhaite désactiver mon compte MyArkevia. Est-ce possible ?

Oui. Vous pouvez demander la désactivation de votre compte en cliquant sur votre avatar > **Gestion du compte** > **Désactivation du compte**. Néanmoins, si vous avez une inscription activée au bulletin de paie numérique auprès de votre employeur, vous devez au préalable vous désinscrire auprès de votre service RH. Sans cette désinscription et si vous désactivez votre compte, votre employeur continuera d'y déposer vos bulletins de paie numériques sans que vous puissiez y accéder. Pour en savoir plus, consultez le chapitre 👉 Désactiver le compte.

Je n'ai plus accès à ma méthode de double authentification (email, numéro de téléphone, authentificateur). Que faire ?

Vous devez contacter le support via le formulaire en choisissant le thème **Ma connexion à MyArkevia** pour qu'il modifie votre méthode de double authentification.