

**Guide d'auto-dépannage**  
**Extranet des projets collaboratifs**

**21/09/2020**



**01**

**La connexion échoue.**

**02**

**Le mot de passe ne fonctionne pas !**

**03**

**Je ne parviens pas à enregistrer ou à valider le dépôt du projet**

**04**

**La candidature est-elle acceptée ?**

**05**

**Autres ...**

## 01 La connexion échoue

1. Je n'ai pas reçu les codes d'accès
2. Ma première identification est tombée en erreur
3. La page de connexion ne fonctionne pas
4. J'ai beau réitérer ma connexion, la plateforme me signale une erreur sur la page

## 01-1 Je n'ai pas reçu les codes d'accès

Avez-vous reçu le message ci-dessous ? Il signifie que vous avez déjà utilisé l'Extranet qui héberge les candidatures, lors d'un ancien AAP.

Pour votre connexion, allez sur le site Bpifrance.fr, puis tout à fait en bas du site sur la gauche via la rubrique « Accès réservé » cliquez sur la rubrique « Extranet des projets collaboratifs ».

Pour récupérer l'accès demandez la réexpédition de l'identifiant (qui n'est pas l'adresse mail) via la rubrique "Identifiant oublié ?" ; et pour le mot de passe faites « mot de passe oublié »



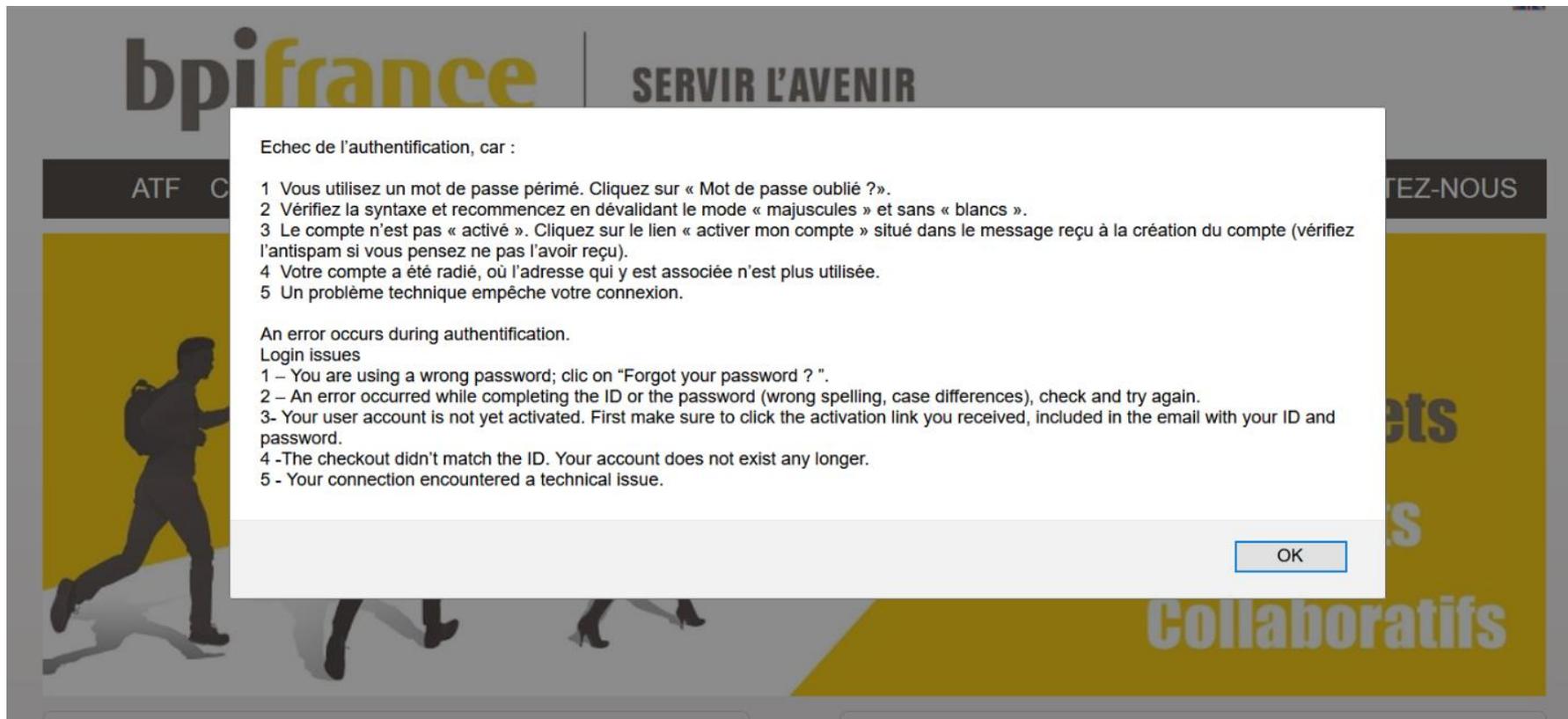
Bonjour XX  
Pour l'appel à projet **Nom de l'AAP** vous avez été rattaché au projet **Nom du projet** inscrit dans l'Extranet des Projets innovants collaboratifs pour l'adresse mail suivante : [adresse du candidat@XX.fr](mailto:adresse du candidat@XX.fr)  
Veuillez prendre note que votre identifiant et votre mot de passe précédemment notifiés n'ont pas été modifiés et vous donnent accès à ce nouveau projet.  
Merci, La Direction de la Coordination des Programmes et des Pôles

Si aucun message ne vous est parvenu. Vérifiez si le message n'a pas été placé en « **spam** » ou à la rubrique « **notifications** » de votre client de messagerie.

Sinon écrivez à la boîte contact indiquée pour l'AAP concerné.



## 01-2 Ma première identification est tombée en erreur



Le mot de passe provisoire s'est périmé ! Rendez vous sur Bpifrance.fr. puis tout à fait en bas du site sur la gauche via la rubrique « Accès réservé » cliquez sur la rubrique « Extranet des projets collaboratifs ».

Demandez la réexpédition de l'identifiant (qui n'est pas l'adresse mail) via la rubrique "Identifiant oublié ?" ; et pour le mot de passe faites « mot de passe oublié ». Puis munis des deux éléments retentez votre connexion.



## 01 - 3 La page de connexion ne fonctionne pas

Avez-vous reçu le message ci-dessous ? Il signifie que notre serveur était surchargé au moment où vous avez tenté la connexion.

Veuillez vous reconnecter, et **surtout videz le cache de votre navigateur sous peine de voir à nouveau le message d'erreur** utilisez pour cela la séquence **CTRL+MAJ+SUPPR** en effaçant votre navigation sur au moins 1 semaine.



Votre requête n'a pas abouti. Pour plus d'informations, merci de contacter le support Bpifrance.

Votre numéro de support ID est 4382909916882945194



## 01 - 4 J'ai beau réitérer ma connexion, la plateforme me signale une erreur sur la page

Avant toute chose: videz le cache de votre navigateur par la commande **CTRL+SHIFT+SUPPR** ou CTRL+ F5 en vidant vos données depuis au minimum 1 semaine. Puis re-demandez la réexpédition de l'identifiant (qui n'est pas l'adresse mail) via la rubrique "Identifiant oublié ?" ; et pour le mot de passe faites « mot de passe oublié ». Puis munis des deux éléments retentez votre connexion.

Si malgré cela , rien ne fonctionne, il est probable que votre cache a mal été vidé (la page web ne doit pas vous proposer en automatique l'ID ou le mot de Passe) , étendez la plage pour laquelle vous demandez le vidage du cache.

Ou sinon essayer de vous connecter en choisissant un autre navigateur (EDGE, MOZILLA, Internet EXPLORER , OPERA, etc...)



## 02 Le mot de passe ne fonctionne pas !

### 1-Je ne parviens pas à changer le mot de passe

Pour pouvoir changer le mot de passe utilisez OBLIGATOIREMENT Quatre types différents de caractères :

- 1 - Alphabétique Majuscule,
- 2 - Alphabétique minuscule,
- 3 - Numérique,
- 4 - Caractères spéciaux : "{() ^ " ; : " etc...

Par exemple choisissez un mot de passe qui vous est habituel en lui ajoutant l'ingrédient manquant : chiffre, lettre majuscule ou caractère spécial.

Exemple : Mot de passe habituel = bleu-ciel    **Mot de passe Extranet = Bleu-ciel2!**

Attention, il est préférable pour vous faciliter les différents essais erreur de travailler avec le bloc note de votre poste de travail, puis d'effectuer des copier-coller successifs.

### 2- Je suis parti en erreur au moment du changement du mot de passe.

Une minuscule erreur a pu se produire , soit vous n'aviez pas mis les « zéros » de l'identifiant, ou vous avez copié collé un Blanc, ou encore votre clavier était en mode Majus. Pas de panique revenez à la résolution 01-2

### 3- Le mot de passe indiqué ne fonctionne pas.

Effectivement le mot de passe provisoire a une durée de vie très courte, revenez à la résolution 01-2



### 03 Je ne parviens pas à enregistrer ou à valider le dépôt du projet

## 01- Tout est bloqué je ne peux rien enregistrer

A la création du projet, effectivement tous les formulaires d'un projet au statut « crée » sont verrouillés.

Pour pouvoir modifier quelque chose il vous faut cliquer sur la touche  qui est situé dans la partie haute des formulaires, dans la barre de commande.

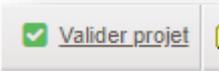
## 02- Je ne parviens pas à valider le dépôt du projet

Sur votre écran vous avez l'affichage suivant :

 **Tous les dossiers doivent être validés avant de valider le projet.**

Ce message indique que vos saisies sont incomplètes, en effet vous avez travaillé dans les formulaires de niveau « projet », mais vous n'avez pas cliqué sur la raison sociale du porteur de projet, qui vous aurait permis de détecter les formulaires de niveau « entreprise » ou « dossier du message d'erreur » et qui sont donc à compléter. Cliquez sur la raison sociale du Leader (et des autres partenaires, si vous en avez), puis complétez tous les champs obligatoires signalés par \* **et ce pour chacun des onglets de ce niveau.**

Enfin cliquez sur la touche  ce qui aura pour effet de positionner une pastille « rouge » au regard de la raison sociale correspondante. **Vous devez répéter cette manœuvre pour chaque partenaire du projet.**

Vous reviendrez ensuite au niveau « projet » en cliquant sur l'onglet « Synthèse du projet ». Et vous pourrez désormais cliquer avec succès la touche 



## La candidature est-elle acceptée ?

Vous avez pu valider le projet , avant la date et heure de clôture de l'AAP. Et votre projet se présente désormais de cette manière dans l'interface :

	Pôle chef de file	Acronyme	AAP	Qualification	Statut
		 <b>Nom du projet</b> <i>Société Leader</i>	#PlanAuto R&D	Ve - électronique de puissance	Soumission validée

Pour le moment, nous attendons la clôture définitive de l'AAP pour regarder les candidatures et vérifier qu'elles sont complètes en liaison avec les spécificités du cahier des charges. Lors de ces contrôles, il est possible que nous vous réclamions des manquants. Dès que la vérification sera intervenue, le projet passera au stade :

Statut du projet : **Soumission verrouillée**

Vous serez avisé par courrier électronique du franchissement de ce statut, dans la semaine qui suit la date de clôture de l'Appel à projet.



# 05

**Autres ....**

- a. Je ne comprends pas , je ne peux rien saisir ...**
- b. Je ne parviens pas à déposer une vidéo ...**
- c. L'adresse enregistrée pour la société n'est pas correcte ...**
- d. Je ne peux déposer qu'un seul document ...**



## Vous devez « Activer le projet »

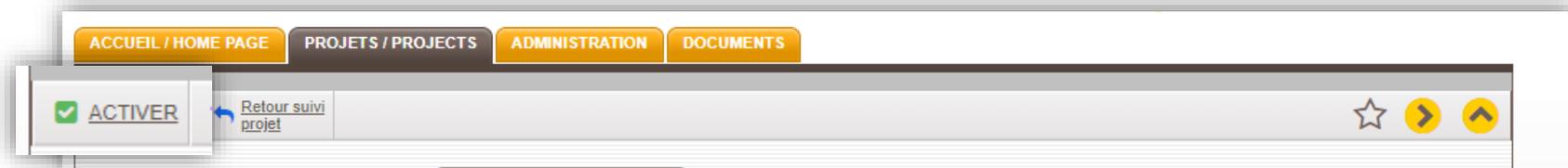
A la toute première connexion, vous trouverez le projet avec un statut de « Projet créé »

Etat :  
 Projet créé

Pour pouvoir écrire dans les formulaires et renseigner les différents onglets avec les éléments du dossier de candidature, il vous faut passer le projet au statut « Projet actif »

Etat :  
 Projet actif

Pour cela vous devez effectuer un clic dans la barre de commande sur « Activer »



## Spécificité / Généralités

La plateforme de dépôt mutualise un très grands nombres d'appels à projets, et la rubrique « Vidéo » est présente en standard indépendamment de l'AAP auquel vous répondez.

Par contre quand le cahier des charges ne vous demande pas de vidéos. Vous ne pouvez pas en déposer.

Le message d'erreur auquel vous êtes confrontés nécessite une évolution de notre plateforme, pour mieux vous expliquer que vous n'avez pas la possibilité d'effectuer ce dépôt.

Aujourd'hui vous avez un message d'erreur **dont vous ne devez pas tenir compte.**



## **C** L'adresse enregistrée pour la société n'est pas correcte ...

Vérifiez l'adéquation du siret que vous avez enregistré directement sur le site de l'INSEE.

- <http://avis-situation-sirene.insee.fr/>

### **Et corrigez éventuellement le code NIC enregistré**

SIRET *	777662891	00016
---------	-----------	-------

Vous pourrez ensuite rectifier l'adresse.

En revanche si le code NIC a été rattaché à une mauvaise adresse, la Base de donnée comporte un enregistrement incorrect, mais vous n'avez plus la main pour corriger. Ecrivez-nous pour nous signaler cette anomalie, et en vous inquiétez pas de cette situation, nous contrôlerons de toutes manières vos données par la suite.



## d Je ne peux déposer qu'un seul document ...

← Résumé du projet  
Abstract

Synthèse des partenaires  
List of partners

Documents du projet  
Project's documents

▶

Lettres de labellisation si nécessaire

Il n'y a aucun document à afficher

Présentation détaillée

Il n'y a aucun document à afficher

Planning, résumé publiable, projet d'accord de consortium et autres documents du projet

Il n'y a aucun document à afficher

Vidéos

J'ai pris connaissance des Conditions Générales d'Utilisations de l'hébergeur vidéos et les accepte sans restriction ni réserve :  
[Conditions générales d'utilisation de l'hébergeur](#)  
Les vidéos sont déposées sur la chaîne privée de Dailymotion Bpifrance.

Il n'y a aucune vidéo à afficher

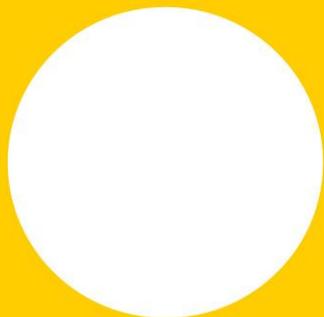
Choisir un fichier    Aucun fichier choisi

Ajouter Supprimer

Effectivement dans la partie  
« **Présentation détaillée** » ,  
vous ne pouvez déposer  
qu'un seul document.

Vous pouvez en revanche ,  
au niveau de la zone  
« **Planning .....** »  
Déposer autant de  
documents que souhaités.





**SERVIR**  
**L'AVENIR**

