

Extranet

# PIC


Guide  
Déposant

**Auto-dépannage**



**Soutien  
des Projets  
Innovants  
Collaboratifs**

# Echec de l'authentification

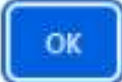
 extranet.bpifrance.fr

Echec de l'authentification, car :

- 1 Vous utilisez un mot de passe périmé. Cliquez sur « Mot de passe oublié ? ».
- 2 Vérifiez la syntaxe et recommencez en dévalidant le mode « majuscules » et sans « blancs ».
- 3 Le compte n'est pas « activé ». Cliquez sur le lien « activer mon compte » situé dans le message reçu à la création du compte (vérifiez l'antispam si vous pensez ne pas l'avoir reçu).
- 4 Votre compte a été radié, où l'adresse qui y est associée n'est plus utilisée.
- 5 Un problème technique empêche votre connexion.

An error occurs during authentication.  
Login issues

- 1 - You are using a wrong password; clic on "Forgot your password ?".
- 2 - An error occurred while completing the ID or the password (wrong spelling, case differences), check and try again.
- 3- Your user account is not yet activated. First make sure to click the activation link you received, included in the email with your ID and password.
- 4 -The checkout didn't match the ID. Your account does not exist any longer.
- 5 - Your connection encountered a technical issue.



Raison 1- **Le compte a été activé plusieurs fois**

Raison 2- **L' e-mail est utilisé comme identifiant**

Raison 3 - **Le mot de passe temporaire a expiré**

Raison 4 - **Identifiant ou mot de passe copié / collé**



# Echec de l'authentification - Raison 1- **Le compte a été activé plusieurs fois**

## Raison

Vous avez peut-être cliqué plus d'une fois sur le lien "[Activer mon compte](#)" présent dans le premier e-mail reçu lors de la création de votre compte.

### Ce lien est à usage unique.

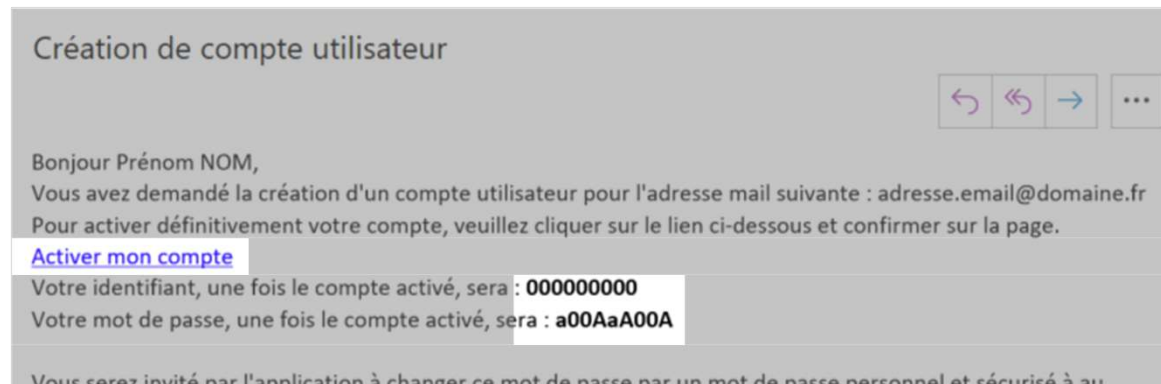
Dès le second clic (ou le premier double-clic), le compte utilisateur se bloque pour plusieurs minutes.

Si votre compte est déjà activé (si vous avez déjà cliqué au moins une fois sur le lien), vous ne devez plus cliquer sur ce lien.

Pour accéder à l'extranet,

Rendez-vous sur la page [Bpifrance.fr](https://www.bpifrance.fr).

Tout en bas de la page, à gauche, dans la rubrique « Liens utiles », sélectionnez « **Extranet Projets Collaboratifs** ».





## Echec de l'authentification - Raison 2- L' e-mail est utilisé comme identifiant

### Raison

Vous utilisez peut-être votre adresse e-mail en tant qu'identifiant.

**L'adresse e-mail ne peut pas servir d'identifiant** sur cette plateforme

Votre identifiant est une suite de 9 chiffres ou 4 lettres + 6 chiffres.

Il vous a été communiqué par e-mail à la création de votre compte.

Si vous ne possédez plus votre identifiant, utilisez la fonction « Identifiant oublié » et suivez la procédure indiquée.

Création de compte utilisateur

Bonjour Prénom NOM,  
Vous avez demandé la création d'un compte utilisateur pour l'adresse mail suivante : adresse.email@domaine.fr  
Pour activer définitivement votre compte, veuillez cliquer sur le lien ci-dessous et confirmer sur la page.  
[Activer mon compte](#)  
Votre identifiant, une fois le compte activé, sera : 000000000  
Votre mot de passe, une fois le compte activé, sera : a00AaA00A  
Vous serez invité par l'application à changer ce mot de passe par un mot de passe personnel et sécurisé à au

Gérer votre projet

Vous êtes déjà inscrits, connectez-vous :

Identifiant :

Mot de passe :

[Mot de passe oublié ?](#) [Identifiant oublié ?](#)

J'ai pris connaissance des [Conditions Générales d'Utilisation](#) et les accepte sans restrictions ni réserves.

Je reconnais avoir pris connaissance des [Conditions de collecte et de traitement des Données à Caractère Personnel](#).



## Echec de l'authentification - Raison 3 - Le mot de passe temporaire a expiré

### Raison

Le mot de passe temporaire fourni dans l'e-mail d'activation n'est **valable** que **60mn à partir de sa création**.

Il doit être remplacé par un mot de passe définitif à la première connexion (**pendant ces 60mn**).

Au-delà de ces 60mn vous devez redemander un mot de passe provisoire

Cliquez sur "Mot de passe oublié" et suivez la procédure indiquée.

Vous recevrez alors ce nouveau mot de passe provisoire par e-mail.

**Attention le mot de passe provisoire** qui vous aura été alloué lorsque vous avez cliqué sur "Mot de passe oublié" **se périmé lui aussi en 60 minutes**.

Au-delà vous devez en redemander un (en suivant la même procédure) si vous n'avez pas réussi à vous connecter **et** à choisir votre mot de passe personnel.

Création de compte utilisateur

Bonjour Prénom NOM,  
Vous avez demandé la création d'un compte utilisateur pour l'adresse mail suivante : adresse.email@domaine.fr  
Pour activer définitivement votre compte, veuillez cliquer sur le lien ci-dessous et confirmer sur la page.  
[Activer mon compte](#)  
Votre identifiant, une fois le compte activé, sera : 000000000  
Votre mot de passe, une fois le compte activé, sera : a00AaA00A

Vous serez invité par l'application à changer ce mot de passe par un mot de passe personnel et sécurisé à au

Gérer votre projet

Vous êtes déjà inscrits, connectez-vous :

Identifiant :

Mot de passe :

[Mot de passe oublié ?](#) [Identifiant oublié ?](#)

J'ai pris connaissance des [Conditions Générales d'Utilisation](#) et les accepte sans restrictions ni réserves.

Je reconnais avoir pris connaissance des [Conditions de collecte et de traitement des Données à Caractère Personnel](#).



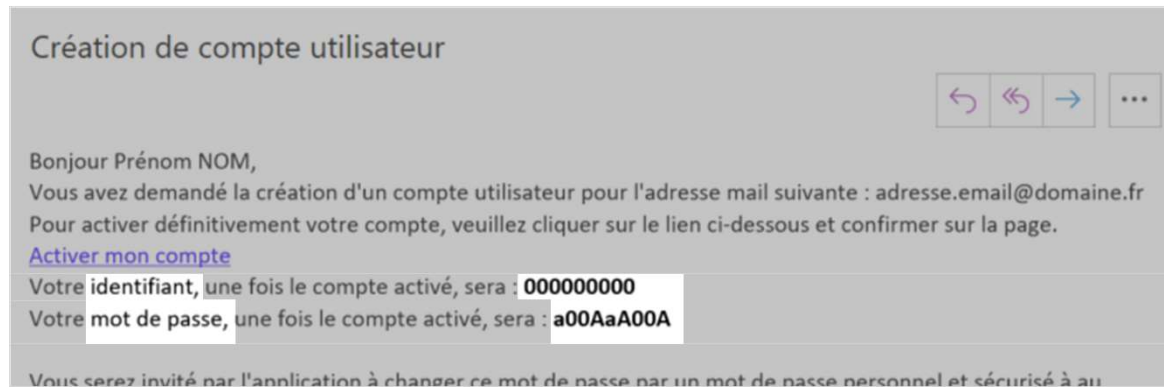
# Echec de l'authentification - Raison 4 - Copier / Coller l'identifiant ou le mot de passe

## Raison

Vous sélectionnez, puis copiez / collez votre identifiant ou votre mot de passe provisoire.

Il peut arriver qu'à la sélection un **espace** soit **pris avant ou après votre identifiant / mot de passe**.

Cet espace sera considéré comme un caractère à part entière et provoquera le refus de votre identifiant / mot de passe par le système.



# Je n'arrive pas à déposer mon dossier de candidature

Raison 1- Je ne vois pas où créer le nouveau dossier

Raison 2- Tous les champs sont grisés

Raison 3 – Je ne sais pas où « valider le(s) dossier(s) »

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

Raison 4 – Je ne sais pas si mon dossier est soumis



# ⚠ Problème au dépôt - Raison 1 - Je ne vois pas où créer le nouveau dossier

## Raison

**Vous ne devez pas vous connecter pour créer un nouveau dossier.**

A l'écran de connexion, sélectionnez la partie à gauche « **Déposez votre projet** », même si vous avez déjà un compte sur l'extranet.

Si vous avez déjà un compte sur l'extranet, il vous suffit d'utiliser l'**adresse e-mail de votre compte existant**. Votre dossier sera attaché à votre compte existant.

Une fois votre dossier créé, connectez-vous sur la partie droite « **Gérer votre projet** » pour

- accéder à ce dossier,
- activer le dossier
- compléter le dossier
- Soumettre le dossier.

The screenshot shows two side-by-side panels. The left panel, titled 'Déposez votre projet', lists access reserved for 'Porteur du projet', 'Pôle de compétitivité', and 'Consultant extérieur'. It includes checkboxes for accepting terms and conditions, and a 'Déposer' button. The right panel, titled 'Gérer votre projet', has a login form with fields for 'Identifiant' and 'Mot de passe', and a 'Se connecter' button.

The screenshot shows a registration form titled 'ACCUEIL INSCRIPTION / HOME PAGE - SIGN UP'. It includes a 'Retour accueil' link and a 'Responsable de l'inscription' section with a 'Rôle' dropdown set to 'Porteur du projet'. Below is a table for registration details:

Entreprise ou Personne physique			Gestionnaire de dossier				
SIRET	Raison sociale	Type	Nom (*)	Prénom	Téléphone	Mail (*)	Confirmation mail
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Choisir	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Below the table is a note: '(\*) Veuillez à délivrer le droit d'accès à la personne responsable du projet pour ce partenaire.' The 'Votre Projet' section includes a dropdown for 'Choisir le type d'appel à projet qui vous concerne', a dropdown for 'Appel à projet concerné', a text field for 'Acronyme du projet', and a dropdown for 'Pôle d'appartenance du projet si nécessaire'.



# ⚠ Problème au dépôt - Raison 2 - Tous les champs sont grisés

## Raison

Si votre dossier est à l'état « Projet créé », vous devez préalablement « **ACTIVER** » le dossier avant de pouvoir le modifier.

Une fois activé, le dossier passe à l'état « Projet activé » et les champs sont saisissables.

The screenshot shows a web application interface for project management. At the top, there are navigation tabs for 'ACCUEIL / HOME PAGE' and 'PROJETS / PROJECTS'. Below this, a green checkmark and the word 'ACTIVER' are visible, indicating the project's current state. The main content area is divided into several sections:

- Synthèse du projet / Project's Summary:** Includes a dropdown for 'Structure TEST' and a field for 'Porteur du projet / Leader'.
- Avancement:** A sidebar on the left showing project details: 'Projet : Acronyme TEST', 'AAP : AAP Test 1', and 'Etat : Projet créé' (selected).
- Identité du projet:** Contains fields for 'Acronyme \*' (filled with 'Acronyme TEST'), 'Nom complet \*' (empty), and 'Accord visibilité co-financier:' with radio buttons for 'Oui' and 'Non' (selected).
- pôle(s) de labellisation:** Features a list of poles: '0-Pôle non nécessaire', 'AEROSPACE VALLEY 2005 7123', 'AGRIMIP INNOVATION 2007 5623', 'ALPHA-RLH', 'Alsace BIOVALLEY 2005 2319', and 'AQUIMER 2005 1569'. There are also fields for 'Pôles concernés:' and 'Pôle Chef De file:'.

All input fields in the 'Identité du projet' and 'pôle(s) de labellisation' sections are greyed out, indicating they are not editable.

# ⚠ Problème au dépôt - Raison 3 - Je ne sais pas où « Valider le(s) dossier(s) »

## Raison

Vous devez préalablement « Valider les dossiers » de chacune des structures avant de « Valider le projet » pour soumettre votre dossier de candidature.

Pour cela,

Déplacez-vous dans l'onglet de votre structure (Chef de file ou Partenaire) et complétez les sous-onglets. Puis, « Validez le dossier » de votre structure.

L'indicateur à droite de votre structure deviendra rouge (vous ne pourrez plus modifier le contenu de cette partie).

Une fois tous les dossiers validés (indicateurs rouges à droite du nom des structures), déplacez-vous dans l'onglet « Synthèse du projet », complétez tous les sous-onglets et « Validez le projet » (= soumission du dossier).

L'état d'avancement du dossier passera à « Soumission validée ».

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

The screenshot shows the 'PROJETS / PROJECTS' section of a web application. At the top, there are navigation tabs for 'ACCUEIL / HOME PAGE' and 'PROJETS / PROJECTS'. Below this is a toolbar with buttons: 'Annuler', 'Enregistrer', 'Valider projet', 'Archiver', and 'Valider le dossier'. The main content area is divided into sections. On the left, there's a sidebar with 'Avancement' and project details: 'Projet : Acronyme TEST', 'AAP : AAP Test 1', and 'Etat :'. The main area has a top navigation bar with 'Synthèse du projet / Project's Summary', 'Enseigne Chef de fil... / Porteur du projet / Leader' (with a green indicator), and 'Enseigne Partenaire...'. Below this is another navigation bar with 'Fiche d'information / Information sheet', 'Annexe financière / Financial quote', 'Mes documents / My documents', and 'Co-utilisateurs / Co-users'. The main content area is titled 'Bénéficiaire' and shows 'STRUCTURE : 🔒'.

The screenshot shows the same 'PROJETS / PROJECTS' section. The 'Valider le dossier' button is now highlighted. The 'Enseigne Chef de fil...' and 'Enseigne Partenaire...' tabs now have red indicators. The 'Synthèse du projet / Project's Summary' tab is selected. The main content area has a top navigation bar with 'Synthèse du projet / Project's Summary', 'Résumé du projet / Abstract', 'Synthèse des partenaires / List of partners', and 'Documents du projet / Project's documents'. Below this is another navigation bar with 'Identité du projet'. The main content area shows 'Acronyme \* : Acronyme TEST' and 'Accord visibilité co-financeur:  Oui  Non'.



## Problème au dépôt - Raison 4 - Je ne sais pas si mon dossier est soumis

### Raison

La plateforme n'envoie pas de notification pour confirmer la soumission du dossier.

Pour vérifier que votre dossier est soumis, placez-vous dans l'onglet « Synthèse du projet » et vérifiez l'état dans l'encart « Avancement ».

Un dossier de candidature soumis à Bpifrance est à l'état « Soumission validée ».

The screenshot displays the 'PROJETS / PROJECTS' section of the Bpifrance platform. The 'Synthèse du projet / Project's Summary' tab is active. The 'Avancement' section shows the following details:

- Projet : Acronyme TEST
- AAP : AAP Test 1
- Etat : Soumission validée

The 'Identité du projet' section contains the following information:

- Acronyme \* : Acronyme TEST
- Accord visibilité co-financier:  Oui  Non
- Nom complet \* : TEST - Nom long du dossier de candidature

Pour toute aide technique, contactez

**contact-dc2p@bpifrance.fr**

Afin de pouvoir vous aider le plus efficacement possible, merci d'indiquer dans votre e-mail :

- L'appel à projet concerné
- L'acronyme du dossier de candidature
- L'adresse e-mail et/ou le compte utilisé
- Un descriptif du problème et/ou une capture d'écran du message d'erreur
- Les opérations effectuées avant d'aboutir à votre problème