

## Espaces personnels –questions courantes

Votre espace personnel en ligne vous permet d'échanger de manière dématérialisée avec votre Transitions Pro. Vous pourrez :

- Compléter votre profil
- Echanger avec nos différents services
- Echanger tous les documents utiles
- Formaliser votre projet si vous faites une demande de financement au titre du Projet de Transition Professionnelle, ou du dispositif démissionnaire.

Vous trouverez ci-dessous une FAQ sur les difficultés auxquelles vous pourriez être confrontées, et les solutions à mettre en œuvre.

### Remplissage du formulaire d'inscription

Problèmes potentiels	Origine possible	Solution à mettre en œuvre
<i>« je n'arrive pas accéder à l'écran / au formulaire pour me connecter »</i>	L'affichage est optimisé pour le navigateur web Chrome. L'utilisation d'autres navigateurs, notamment s'il s'agit d'anciennes versions peut poser problème.	Télécharger le navigateur web Chrome. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si vous utilisez un téléphone portable : téléchargement à partir du Google Play Store ou de l'Apple Store</li> <li>• Si vous utiliser un ordinateur, allez sur la <a href="#">page de téléchargement de Chrome ici</a>.</li> </ul> Si vous n'y arrivez pas, vous pouvez vous rendre dans une de nos espaces territoriaux pour être accompagné dans la création de votre espace en ligne
<i>« Je n'arrive pas à valider mon inscription »</i>  <i>« Je clique sur continuer et j'ai un message d'erreur »</i>	Pour que l'inscription soit validée, il faut que : <ul style="list-style-type: none"> <li>• tous les champs obligatoires aient été saisis (signalés par un *)</li> <li>• avoir accepté les conditions générales et la politique de confidentialité</li> <li>• avoir coché la case "je ne suis pas un robot"</li> </ul>	Assurez-vous : <ul style="list-style-type: none"> <li>• De bien avoir complété tous les champs obligatoires</li> <li>• De bien avoir accepté les conditions générales et la politique de confidentialité</li> <li>• D'avoir coché la case « je ne suis pas un robot »</li> </ul> Si vous avez toujours un message d'erreur, prenez contact avec notre plateforme téléphonique au 04 72 82 50 50 et préparez une copie d'écran du message d'erreur qui vous bloque
<i>« J'ai bien validé mon inscription, mais je ne reçois pas le lien pour activer mon compte »</i>	L'adresse email que vous consultez n'est peut-être pas celle	Vérifiez dans vos spams / éléments indésirables

	<p>que vous avez renseigné lors de la création de votre espace en ligne</p> <p>Le lien d'activation a pu arriver dans vos spams / éléments indésirables</p>	<p>Si besoin, prenez contact avec notre plateforme téléphonique au 04 72 82 50 50 pour vérifier que l'adresse email que vous avez renseigné lors de la création de votre espace en ligne est bien la bonne.</p>
<p><b>« Je n'arrive pas à saisir certains champs du formulaire d'inscription »</b></p>	<p>L'affichage est optimisé pour le navigateur web chrome. L'utilisation d'autres navigateurs, notamment s'il s'agit d'anciennes versions peut poser problème</p>	<p>Télécharger le navigateur web Chrome.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si vous utilisez un téléphone portable : téléchargement à partir du Google Play Store ou de l'Apple Store</li> <li>• Si vous utiliser un ordinateur, allez sur la <a href="#">page de téléchargement de Chrome ici</a>.</li> </ul> <p>Si vous n'y arrivez pas, vous pouvez vous rendre dans une de nos antennes pour être accompagné dans la création de votre espace en ligne</p>

## Validation de votre inscription

Problèmes potentiels	Origine possible	Solution à mettre en œuvre
<p><b>"Lorsque je veux valider mon inscription, j'ai un message indiquant que mon adresse email est déjà utilisée"</b></p>	<p>Cela signifie que vous avez déjà un autre compte qui utilise votre adresse email. Il s'agit le plus souvent d'un compte en doublon (suite à une démarche précédemment effectuée au Fongecif, même ancienne).</p> <p>Plus rarement, il peut s'agit d'un autre bénéficiaire qui utilise la même adresse email que la vôtre (par exemple, un conjoint utilisant la même adresse email)</p>	<p>Contactez notre plateforme téléphonique au 04 72 82 50 50 afin que vos deux comptes puissent être fusionnés.</p>
<p><b>"Lorsque je veux valider mon inscription, j'ai un message indiquant que mon numéro de sécurité sociale est déjà utilisé pour un compte"</b></p>	<p>Cela signifie que vous avez déjà un autre compte qui utilise votre numéro de sécurité sociale. Il s'agit le plus souvent d'un compte en doublon (suite à une démarche précédemment effectuée au Fongecif, même ancienne).</p>	<p>Contactez notre plateforme téléphonique au 04 72 82 50 50 afin que vos deux comptes puissent être fusionnés.</p>

## Accéder à votre espace personnel

Problèmes potentiels	Origine possible	Solution à mettre en œuvre
<p><i>"je rentre mes identifiants, mais j'ai un message m'indiquant que mes identifiants sont invalides »</i></p>	<p>Les identifiants que vous utilisez ne sont pas les bons : soit votre identifiant, soit votre mot de passe, soit les 2</p>	<p>Contactez notre plateforme téléphonique au pour vérifier que l'identifiant que vous utilisez est bien le bon</p>
	<p>Vous utilisez l'identifiant d'un autre compte que vous avez en doublon</p>	<p>Contactez notre plateforme téléphonique au 04 72 82 50 50 afin que vos deux comptes puissent être fusionnés</p>
<p><i>"j'ai cliqué sur mot de passe oublié, mais je ne reçois pas le lien"</i></p>	<p>L'adresse email que vous consultez n'est peut-être pas celle que vous avez renseigné lors de la création de votre espace en ligne</p>	<p>Prenez contact avec notre plateforme téléphonique au 04 72 82 50 50 pour vérifier que l'adresse email que vous avez renseigné lors de la création de votre espace en ligne est bien la bonne.</p>
	<p>L'email avec le lien pour régénérer le mot de passe n'est pas encore arrivé car votre demande a été faite il y a quelques minutes</p>	<p>Contactez notre plateforme téléphonique au 04 72 82 50 50 si votre email n'est toujours pas arrivé 1h après que vous en ayez fait la demande.</p>
	<p>L'email est arrivé dans les spam / éléments indésirables de votre boîte Email.</p>	<p>Vérifiez dans les éléments indésirables / Spams de votre boîte email</p>
<p><i>"j'ai cliqué sur mot de passe oublié, mais j'ai toujours un message indiquant que mes identifiants son invalides »</i></p>	<p>Vous utilisez un identifiant ou un mot de passe qui n'est pas le bon</p>	<p>Contactez notre plateforme téléphonique au pour vérifier que l'identifiant que vous utilisez est bien le bon et/ou pour tester l'accès à votre espace en ligne</p>
<p><i>J'ai reçu le lien pour redéfinir mon mot de passe, mais lorsque je clique dessus, j'ai un message m'indiquant "code de re-définition de mot de passe invalide"</i></p>	<p>Le lien pour ré-définir le mot de passe est à usage unique, et valable pour une durée limitée</p>	<p>Si vous avez cliqué plusieurs fois sur "mot de passe oublié", il faut vous assurer de bien utiliser le dernier lien qui vous a été envoyé par email (les précédents ont été automatiquement désactivés). Si vous ne retrouvez pas, contactez-nous au 04 72 82 50 50.</p>
<p><i>"je n'arrive pas à accéder à la page pour entrer mes identifiants"</i></p>	<p>L'affichage est optimisé pour le navigateur web Chrome. L'utilisation d'autres navigateurs, notamment s'il s'agit d'anciennes versions peut poser problème</p>	<p>Télécharger le navigateur web Chrome.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si vous utilisez un téléphone portable : téléchargement à partir du Google Play Store ou de l'Apple Store</li> <li>• Si vous utiliser un ordinateur, allez sur la <a href="#">page de téléchargement de Chrome ici.</a></li> </ul>

Si vous n'y arrivez pas, vous pouvez vous rendre dans une de nos espaces territoriaux pour être accompagné dans la création de votre espace en ligne

## Saisie de votre projet de transition professionnelle dans votre espace en ligne

Problèmes potentiels	Origine possible	Solution à mettre en œuvre
<i>"Je n'arrive plus à saisir mon projet, c'est bloqué"</i>	Vous avez déjà soumis votre projet. Vous n'avez donc plus main pour le modifier	Prenez contact avec notre plateforme téléphonique au 04 72 82 50 50 pour que votre projet de transition professionnelle soit de nouveau ouvert à modification Vérifiez que vous utilisez bien le navigateur Chrome
<i>« J'ai été déconnecté et j'ai perdu tout ce que j'étais en train de saisir »</i>	Cela peut être un problème dû à la stabilité de votre réseau	Essayer de vous connectez sur un autre réseau / un réseau plus stable Rédiger votre projet de transition professionnelle dans un fichier texte afin de le conserver si le problème se reproduit Si le problème persiste, contacter notre plateforme téléphonique au 04 72 82 50 50