

Manuel utilisateur « Exploitant de réseaux » du téléservice www.reseaux-et-canalisations.gouv.fr

Partie 1 – Gestion de mon compte

Verneuil en Halatte V2.p1.4 Mai 2022 DSI-16-158186-02398A







Évolutions du document

Date	Action	Auteur
03/03/2016	V2.p1.1 - Refonte du document	INERIS
04/03/2016	V2.p1.2 – Fusion avec la partie « Gestion de mon compte »	INERIS
08/11/2016	V2.p1.3 – Modifications mineures	INERIS
12/07/2019	V2.p1.4 - Relecture pour une mise a jour	INERIS
11/05/2022	V2.p1.5 – Mise à jour du document à la suite des évolutions de la V33	



Table des figures

Figure 1 Formulaire page d'accueil	5
Figure 2 Formulaire Inscription Exploitant	6
Figure 3 Page d'activation compte exploitant	7
Figure 4 Menu Exploitant	8
Figure 5 Menu exploitant	9
Figure 6 Informations "exploitant"	9
Figure 7 Ecran modification courriel	10
Figure 8 Menu ma société Exploitant	11
Figure 9 Page liste des comptes associés	12
Figure 10 Renouvellement certificat	13
Figure 11 Modification mot de passe	13
Figure 12 Gestion des comptes	14
Figure 13 Changement du mode d'authentification par certificat	15
Figure 14 Changement du mode d'authentification par log in/mot de passe	15
Figure 15 Page de modification du mode de signature par défaut	16
Figure 16 Formulaire contact support	17
Figure 17 Page suivi des tickets	18
Figure 18 Vérification certificat sous IE	23
Figure 19 Vérification certificat sous Firefox	23
Figure 20 chaîne de certification	24
Figure 21 Installation certificat	25



Sommaire

1 INSCRIPTION			5	
	1.2	INSCRIPTION SUR LE TELESERVICE	5	
		1.1.1 LA CREATION D'UN COMPTE EXPLOITANT	6	
		1.1.2 LA VALIDATION DE VOTRE COMPTE	7	
		1.1.3 CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION (CGU)	7	
	1.2	CONNEXION ET DECONNEXION	8	
2 MON COMPTE				
	2.1	MES INFORMATIONS	9	
	2.2	MA SOCIETE	11	
		2.2.1 GESTION DES DROITS D'ACCES DES COMPTES DE VOTRE SOCIETE	12	
		2.2.2 RENOUVELLEMENT CERTIFICAT (CONNEXION PAR CERTIFICAT)	13	
	2.3	MODIFIER MON MOT DE PASSE (CONNEXION PAR COURRIEL/MOT DE PASSE)	13	
	2.4	GESTION DES COMPTES	14	
	2.5	MODIFIER MON MODE D'AUTHENTIFICATION	15	
	2.6	MODIFIER MON MODE DE SIGNATURE DES PV	16	
3 LE SUPPORT TECHNIQUE				
	3.1	CONTACTER LE SUPPORT	17	
	3.2	SUIVI DES DEMANDES DE SUPPORT	17	
4	AI	DE	19	
<u>5</u>	LE	XIQUE	20	
<u>6</u>	6 ANNEXE			
	6.1	INFORMATION SUR LES CERTIFICATS ELECTRONIQUES	22	
		6.1.1 LISTE DES CERTIFICATS COMPATIBLES	22	
		6.1.2 Informations complementaires	22	
		6.1.3 LA CHAINE DE CERTIFICATION	24	



1 Inscription

L'authentification sur le téléservice s'effectue soit à l'aide d'un certificat électronique (Voir en annexe les modalités) soit avec un couple courriel/mot de passe.

1.2 Inscription sur le téléservice



L'inscription sur le téléservice se fait à l'aide d'un formulaire, puis d'une confirmation par courriel.

Depuis la page d'Accueil, en cliquant sur le lien, situé dans le bloc CONNEXION / INSCRIPTION sur la droite de l'écran, vous accédez au formulaire d'inscription.

La page Connexion/Inscription propose différentes options :

- Créer un compte exploitant
- Se connecter à un compte déjà existant soit par certificat soit par courriel/mot de passe
- Recevoir un mot de passe oublié
- Effectuer son changement de certificat

Ces actions sont rappelées visuellement dans la capture d'écran suivante :

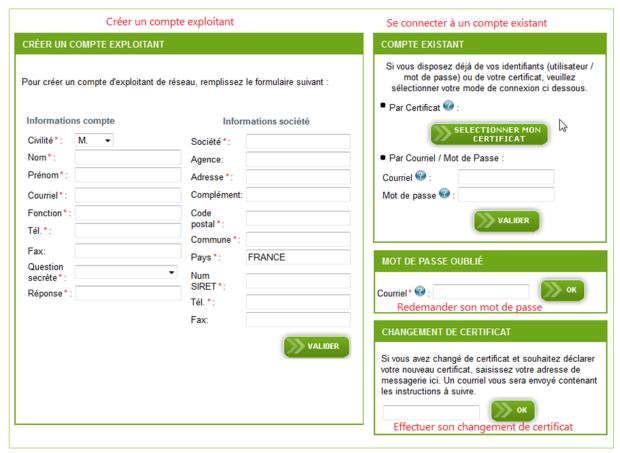


Figure 1 Formulaire page d'accueil



Seul le premier utilisateur d'une entité doit utiliser le formulaire de création de compte présenté ci-dessus. Pour connaître la procédure de création de comptes utilisateurs pour les autres collaborateurs de votre société, nous vous invitons à consulter le paragraphe 2.4 de la présente notice.

Si des utilisateurs d'une même société créent sans concertation deux fois leur société, il ne sera pas possible de les fusionner par la suite en une seule entité générale.

1.1.1 La création d'un compte exploitant

En remplissant le formulaire ci-dessous, vous créez un compte Exploitant de réseaux. Ce compte vous permet de gérer les ouvrages de votre société.

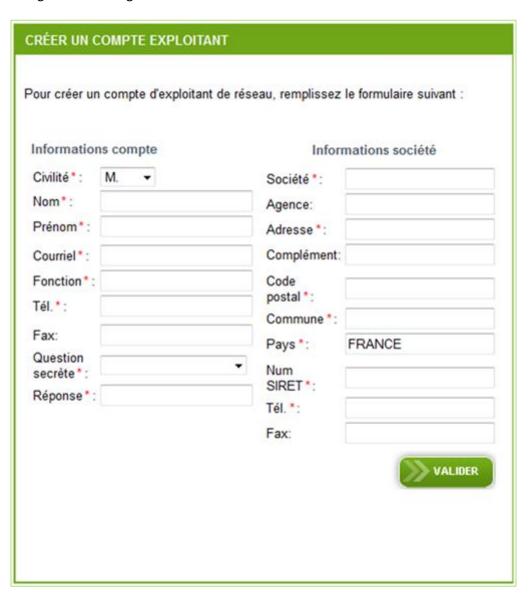


Figure 2 Formulaire Inscription Exploitant

La partie gauche du formulaire porte sur des informations personnelles.



La partie droite correspond aux coordonnées de votre société.

Les champs suivis d'un astérisque rouge sont obligatoires.

Après avoir renseigné le formulaire, cliquez sur le bouton Valider en bas à droite. Un courriel vous est envoyé pour confirmer votre inscription.

1.1.2 La validation de votre compte

Cliquez sur le lien contenu dans le mail pour finaliser votre inscription en fonction du mode de connexion choisi : certificat ou courriel/mot de passe.

Vous êtes redirigé sur le téléservice où vous devrez soit sélectionner un certificat en cliquant sur le bloc **Certificat** soit saisir votre courriel et votre mot de passe dans le bloc **Courriel / Mot de passe**.



Figure 3 Page d'activation compte exploitant

Pour la <u>connexion avec un certificat</u>, la liste des certificats installés sur votre navigateur s'affiche à l'écran. Sélectionnez le certificat souhaité et validez. Vous venez de vous authentifier avec votre certificat électronique, étape obligatoire permettant de finaliser votre inscription. Pour de plus amples renseignements sur les certificats électroniques, nous vous invitons à lire l'Annexe de ce document.

1.1.3 Conditions générales d'utilisation (CGU)

Lors de votre première connexion, vous êtes invité à prendre connaissance des conditions générales d'utilisation et des politiques relatives au téléservice. (Pour les visualiser, cliquez sur leur intitulé. Elles s'ouvriront dans un nouvel onglet.) Cochez la case précédant la phrase « Je reconnais avoir lu et compris les termes des Conditions Générales d'Utilisation, des politiques et des prescriptions techniques du téléservice réseaux et canalisations » puis cliquez sur le bouton Valider.



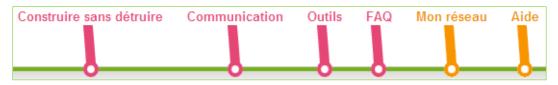


Figure 4 Menu Exploitant

L'accès aux menus spécifiques des exploitants est soumis à la validation des CGU. Si vous accédez aux autres pages du site, vous pouvez revenir sur les CGU en cliquant sur le lien en haut à droite de votre écran Consulter les conditions générales d'utilisation.

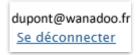
Les CGU peuvent être amenées à évoluer, nous vous demanderons à nouveau d'en prendre connaissance et de les valider à nouveau.

1.2 Connexion et déconnexion

Une fois que vous avez pris connaissance des CGU, vous accédez à votre compte. Deux nouveaux menus s'affichent : Mon réseau et Aide.

Ces menus se distinguent par leur couleur orange.

De plus, en haut de la page s'affiche votre courriel et un bouton Se déconnecter apparaît. Vous pouvez commencer l'enregistrement de vos ouvrages.



Le bouton **Se déconnecter** permet de quitter votre espace. Il en sera de même si vous fermez votre navigateur.



Par mesure de sécurité, nous vous recommandons de ne pas laisser votre certificat connecté à votre ordinateur après déconnexion.



2 Mon compte

Les informations relatives à votre compte sont accessibles via le menu Mon réseau, et le sous-menu Mon compte. Elles vous permettent de modifier vos informations personnelles, celles de votre société, de changer votre certificat ou de créer de nouveaux comptes utilisateurs pour votre société.

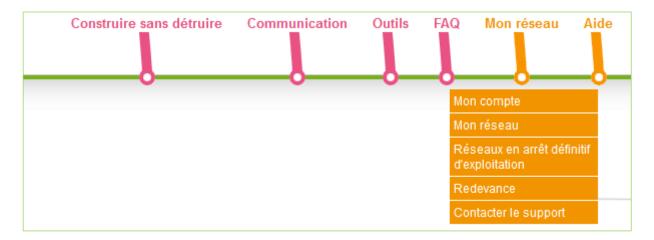


Figure 5 Menu exploitant

2.1 Mes informations

En cliquant sur le sous-menu Mon compte, vous accédez à vos informations personnelles.



Figure 6 Informations "exploitant"



Vous pouvez modifier votre courriel en cliquant sur le bouton prévu à cet effet. Inscrivez votre nouveau courriel dans le champ correspondant.



Figure 7 Ecran modification courriel

Afin de nous assurer de l'identité de l'utilisateur réalisant l'opération, il est nécessaire de répondre à la question secrète demandée. Cette question est celle que vous avez choisie lors de la création de votre compte. Il faut cliquer sur Enregistrer pour valider votre changement de courriel.

Un courriel vous est envoyé. Pour valider le changement de courriel, cliquez sur le lien qu'il contient. Votre nouveau courriel est enregistré.

Si vous perdez la réponse à votre question secrète, nous vous invitons à consulter le support technique avec les formulaires prévus à cet effet. Les formulaires sont disponibles dans le menu Mon réseau, dans le sous-menu Contacter le support.



2.2 Ma société

Pour accéder à la page Ma Société, contenant les informations relatives à votre société, cliquez sur Mon réseau, sous-menu Mon compte. Les informations de votre société sont communes à l'ensemble des utilisateurs de votre société. Toute modification sera valable pour l'ensemble des utilisateurs de la société. Les champs suivis d'un astérisque rouge sont obligatoires. Cliquez sur Enregistrer pour prendre en compte les modifications.

A la rubrique « Liste des comptes associés à la société », vous trouverez la liste des comptes rattachés à votre societé.

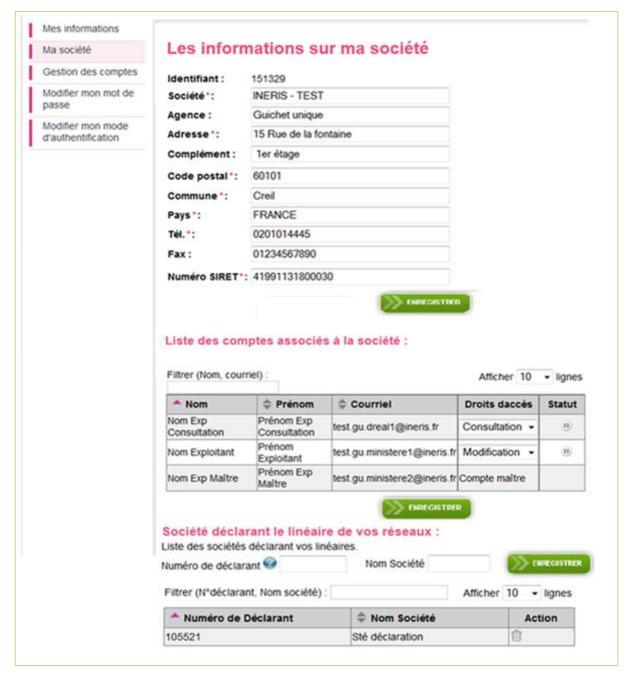


Figure 8 Menu ma société Exploitant



2.2.1 Gestion des droits d'accès des comptes de votre société

A la création de votre compte **Exploitant**, vous pourrez, par défaut, consulter et modifier les ouvrages de votre société.

Vous avez la possibilité d'envoyer une demande par courier, au téléservice guichet unique, pour avoir les droits d'un compte « Maître » sur les comptes de votre société.

Le compte Exploitant ayant les droits d'accès en tant que « Maître » aura la possibilité de modifier les droits d'accès des autres comptes rattachés à sa société.

Un compte exploitant, ayant les droits d'accès de « Consultation », aura uniquement la possibilité de visualiser les ouvrages créés par le compte maître ou les comptes ayant les droits de modification.

Un compte exploitant « Maître » aura aussi la posibilité de désactiver/ d'activer les comptes rattachés à sa société (colonne statut).

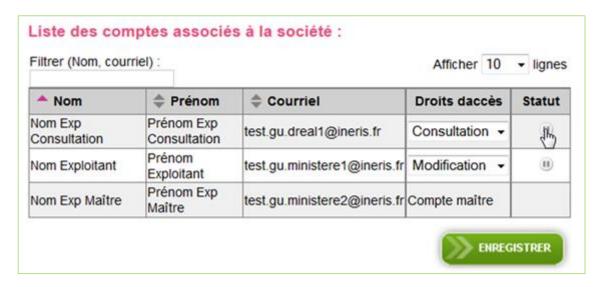


Figure 9 Page liste des comptes associés



2.2.2 Renouvellement certificat (connexion par certificat)

Un mois avant la date d'expiration de votre certificat, le téléservice vous en avertit.



Figure 10 Renouvellement certificat

Pour renouveler celui-ci, cliquez sur Renouvellement certificat, dans Mon réseau, rubrique Mon compte.

Nous vous invitons à répondre à votre question secrète personnelle puis à cliquer sur Valider. Un courriel vous est transmis. Veuillez suivre les instructions qu'il contient. Cliquez sur le lien présent dans le courriel et sélectionnez votre nouveau certificat.



Il est nécessaire d'enregistrer votre nouveau certificat dans votre navigateur avant de cliquer sur le lien contenu dans le courriel.

Si vous perdez la réponse à votre question secrète, nous vous invitons à consulter le support technique avec les formulaires prévus à cet effet. Les formulaires sont disponibles dans le menu Mon réseau, sous-menu Contacter le support.

2.3 Modifier mon mot de passe (connexion par courriel/mot de passe)

Vous pouvez modifier votre mot de passe en remplissant les champs demandés.



Figure 11 Modification mot de passe



2.4 Gestion des comptes

Vous pouvez créer un compte pour un nouvel utilisateur au sein de votre société. Cliquez sur **Gestion** des comptes, dans **Mon réseau**, rubrique **Mon compte**.



Figure 12 Gestion des comptes

Pour créer un compte, il vous suffit de saisir le courriel du collaborateur de votre société pour lequel vous souhaitez créer un compte. Vous recevrez une notification par courriel indiquant que la demande a bien été prise en compte.

Votre collaborateur reçoit également un courriel. En cliquant sur le lien contenu dans celui-ci, il arrive sur une page **Inscription** où il doit renseigner ses informations personnelles. Les champs suivis d'un astérisque rouge sont obligatoires. En cliquant sur **Valider**, son inscription est prise en compte et un courriel lui est transmis. S'il est muni d'un certificat électronique, il peut se connecter immédiatement à son compte.



Le lien contenu dans le courriel est valide pour une durée de 72 heures. Passé ce délai, vous devez renouveler l'opération.



2.5 Modifier mon mode d'authentification

Il vous est possible de modifier à tout moment votre mode de connexion :

 Si vous êtes connectés avec un courriel/mot de passe, cliquez sur le lien Modifier mon mode d'authentification



Figure 13 Changement du mode d'authentification par certificat

Si vous êtes connectés avec un certificat électronique, remplissez les champs demandés et cliquez sur Enregistrer

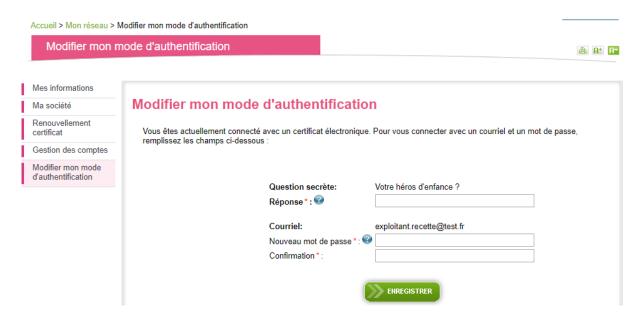


Figure 14 Changement du mode d'authentification par log in/mot de passe



2.6 Modifier mon mode de signature des PV

Il vous est possible de choisir un mode de signature par défaut depuis la page « Modifier mon mode de signature des PV » accessible depuis Mon réseau > Mon Compte > Modifier mon mode de signature des PV

Accueil > Mon réseau > Modifier mon mode de signature des PV Modifier mon mode de signature des PV Mes informations Modifier mon mode de signature des PV Ma société Gestion des comptes Cette page vous permet de modifier votre mode signature Modifier mon mot de Modifier mon mode d'authentification Données de facturation Mode de signature par défaut *: A la volée Modifier mon mode de signature des PV Choisissez Par certificat A la volée **ENREGISTRER**

Figure 15 Page de modification du mode de signature par défaut

Vous devez obligatoire choisir soit « Par certificat » soit « A la volée ».

Si le choix « A la volée » est sélectionné, un rappel sur l'obligation d'envoi d'un justificatif de votre société s'affichera.

Vous pouvez à tout moment modifier votre choix de mode de signature par défaut.



3 Le support technique

3.1 Contacter le support

Si vous avez des questions juridiques ou techniques en rapport avec le téléservice, nous vous invitons à contacter le support. Celui-ci, vous répondra dans les plus brefs délais.

Cliquez sur Mon réseau, sous-menu Contacter le support. Précisez dans le formulaire le sujet de votre demande, la catégorie à laquelle il se rapproche, le thème, la commune concernée, notamment s'il s'agit d'une question sur la sécurité des réseaux, et enfin remplissez le champ Message. Cliquez sur Enregistrer pour transmettre la demande à l'équipe Support.



Il est important d'être le plus précis possible dans votre demande afin d'en faciliter le traitement.

Lors du choix du thème, les questions les plus fréquemment posées par les utilisateurs apparaîtront. Si votre question s'affiche, cliquez dessus. Vous accéderez instantanément à une réponse adaptée à votre demande.

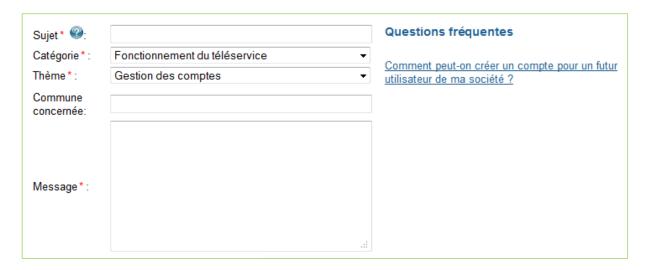


Figure 16 Formulaire contact support

3.2 Suivi des demandes de support

Lorsque vous formulez des demandes à l'équipe Support, cette dernière vous répond dans les plus brefs délais. La réponse sera disponible dans Suivi des tickets support et une copie vous sera également transmise par courriel.

La rubrique **Suivi des tickets support** correspond à un historique des demandes que vous avez effectuées.

Chaque ticket est défini par sa référence, sa date de création, son sujet, sa catégorie d'appartenance, son thème, le correspondant ayant répondu à votre demande et son statut. Ce dernier est soit En



attente, soit Résolu. Pour accéder au détail d'une demande, cliquez sur la loupe de la ligne correspondante dans la colonne Actions.



Figure 17 Page suivi des tickets



4 Aide

En étant connecté à votre compte, vous avez accès à la FAQ¹ spécifique de votre profil. Vous pouvez rechercher à tout moment des réponses à vos problèmes en sélectionnant les thèmes adaptés.

L'outil de recherche situé en haut à droite de votre écran trouve en fonction des mots saisis les articles en rapport avec votre requête.



Enfin, le menu <u>Communication</u> vous permet de retrouver le guide utilisateur ainsi que différents tutoriaux relatifs au fonctionnement du téléservice.

_

¹ Foire Aux Questions



5 Lexique

<u>Ouvrage</u>: tout ou partie de canalisation, ligne, installation appartenant à une des catégories mentionnées au I ou au II de l'article R. 554-2 ainsi que leurs branchements et équipements ou accessoires nécessaires à leur fonctionnement.

<u>Une Zone d'implantation d'ouvrage ZIO</u>: est une zone de sécurité de 50 mètres au minimum autour du fuseau d'un ouvrage, Cette zone de sécurité varie entre 50 et 300 mètres selon la sensibilité de l'ouvrage et de son emplacement. Un ouvrage est représenté par des Zones d'Implantation des Ouvrages découpé en zones complètement indépendantes des limites communales et en lien à un annuaire de contact.

Zone: polygone ou multi-polygone défini par l'exploitant, étant une sous partie d'une ZIO (donc référencé par un unique ouvrage) portant la contrainte d'être référencé par un unique contact.

<u>Contact</u>: Coordonnées du gestionnaire d'une partie ou de la totalité d'un ouvrage. Chaque zone est représentée par un contact.

<u>Soumettre un ouvrage</u>: Action indiquant la volonté de mettre en production un ouvrage ou les modifications ayant eu lieu sur ce dernier. Pour valider la soumission d'un ouvrage, il est nécessaire de signer un Procès-verbal de mise en production d'un ouvrage.

<u>Procès-Verbal de mise en production d'un ouvrage</u>: Document indiquant les modifications ayant eu lieu sur un ouvrage avant sa mise en production. Il contient la liste des modifications, le nom de la personne qui a demandé la mise à jour et la date de la demande. Il est certifié par un cachet serveur.

<u>Certificat électronique</u>: Document électronique contenant la clef publique d'un Porteur de Certificat, ainsi que certaines autres informations attestées par l'Autorité de Certification qui l'a délivré

Un Certificat contient des informations telles que :

- l'Identité du Porteur de Certificat,
- · la clef publique du Porteur de Certificat,
- · les dates de début et de fin de validité du Certificat,
- · l'identité de l'Autorité de Certification qui l'a émis,
- · la signature de l'Autorité de Certification qui l'a émis.

Un format standard de Certificat est normalisé dans la recommandation X509 V3

Renouvellement de certificat : Action permettant d'enregistrer un nouveau certificat sur le téléservice. En renouvelant votre certificat, vous pouvez continuer d'utiliser le téléservice.

<u>Chaîne de confiance</u>: Chaîne reliant votre certificat électronique à son autorité de certification et au certificat racine de cette dernière. Elle permet de s'assurer que votre certificat est bien rattaché à un certificat racine et donc qu'on peut lui faire confiance. En effet, les certificats-racine autorisés sont connus par le téléservice et mis à jour régulièrement.



<u>FAQ</u>: Foire Aux Questions. Récapitulatif des questions les plus fréquentes posées par les utilisateurs avec leurs solutions respectives.

<u>Support</u>: Equipe du téléservice répondant à vos demandes.



6 Annexe

6.1 Information sur les certificats électroniques

La connexion au téléservice est possible avec un certificat électronique ** ou ***.

Ce dernier doit vous permettre de vous authentifier sur le téléservice.

6.1.1 Liste des certificats compatibles

Conformément à l'article 5 de l'arrêté du 22 décembre 2010 fixant les modalités de fonctionnement du Guichet Unique prévu à l'article L.554-2 du Code de l'Environnement, le téléservice requiert l'utilisation de certificats électroniques certifiés au minimum **RGS** **. Ils permettent une sécurisation accrue de la connexion au téléservice et évitent les risques d'usurpation d'identité.

Toutefois, et dans l'attente d'un référentiel étatique, nous acceptons les familles de certificats qualifiés **PRIS v1** (certificat de classe 3 ou 3+). Si votre certificat n'est pas dans la liste que nous proposons mais, qu'il est selon vous qualifié RGS **, nous vous invitons à vous rapprocher du support technique en transmettant un courriel à l'adresse suivante : support connexion@reseaux-et-canalisations.ineris.fr.

Vous trouverez la liste à jour des familles de certificats reconnues par le téléservice dans l'<u>Espace</u> certificats, accessible par le menu <u>Outils</u>.

La majorité des certificats sont développés pour fonctionner sous **Windows**, avec **Internet Explorer** ou **Mozilla Firefox**. Nous vous invitons à vous rapprocher de votre fournisseur avant de passer commande afin de vérifier la bonne compatibilité de ce dernier avec vos outils informatique. Demandez notamment sa compatibilité avec :

- Votre système d'exploitation
- Le nombre de bits de votre système d'exploitation
- Votre navigateur Internet et sa version

6.1.2 Informations complémentaires

Nous vous informons que le traitement de votre demande de certificat peut durer de quelques jours à guelques semaines.

Lors de votre inscription sur le téléservice, nous vous transmettons un courriel comprenant un lien permettant de valider votre inscription. Ce lien est valable uniquement pendant une durée de 72h. Il convient donc de ne créer votre compte sur le téléservice qu'à réception de votre certificat ou alors de commencer la procédure par mail/mot de passe et de changer le mode d'authentification ensuite .

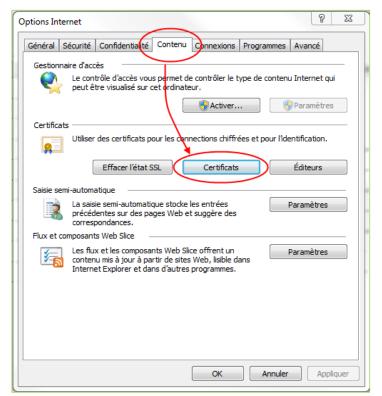
Une fois le certificat en votre possession, installez-le sur votre ordinateur en suivant les instructions de votre fournisseur. Votre certificat doit être installé sur le navigateur servant à vous connecter sur le téléservice.



Pour vérifier si votre certificat est bien installé sur votre navigateur Internet, suivez les instructions suivantes :

• Sous Internet Explorer: cliquez sur le menu Outils du navigateur, puis choisissez le sous-

menu **Options Internet**. Une fenêtre s'affiche :



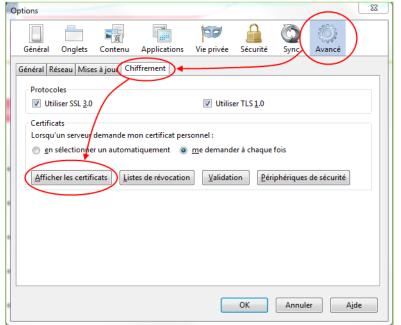
Sélectionnez l'onglet **Contenu** puis cliquez sur le bouton **Certificats**, comme indiqué sur la capture d'écran Figure 17.

Votre certificat doit apparaître dans la liste s'affichant à l'écran. Dans le cas contraire, cela signifie qu'il n'est pas installé sur votre navigateur Internet.

En cas de problème lors de l'installation de votre certificat électronique, nous vous invitons à contacter le support technique de votre fournisseur.

Figure 18 Vérification certificat sous IE

• Sous Mozilla Firefox : cliquez sur le menu **Outils** du navigateur, puis choisissez le sous-menu **Options**. Une fenêtre s'affiche :



Sélectionnez le menu **Avancé** puis l'onglet **Chiffrement** et cliquez sur le bouton **Afficher les certificats** comme indiqué Figure 18.

Votre certificat doit apparaître dans la liste s'affichant à l'écran. Dans le cas contraire, cela signifie qu'il n'est pas installé sur votre navigateur Internet.

Pour de plus amples informations sur l'installation de votre certificat électronique, nous vous invitons à consulter la notice explicative de votre fournisseur.

Figure 19 Vérification certificat sous Firefox



6.1.3 La chaîne de certification

Nous vous demandons également de bien **installer la chaîne de certification, ou chaîne de confiance,** propre à votre certificat afin que ce dernier fonctionne correctement et soit bien authentifié par le téléservice comme un certificat provenant d'une autorité certifiée.

Certains certificats vont installer automatiquement leur chaîne de confiance lors de leur connexion à votre ordinateur. Cependant, si votre chaîne de confiance n'est pas installée, vous ne pourrez pas signer de documents sur le téléservice. Un message d'erreur apparaîtra.



Figure 20 chaîne de certification

La chaîne de confiance permet au téléservice de vérifier la certification de votre certificat. En effet, chaque certificat est généré par une Autorité de certification, elle-même certifiée par un certificat racine.

Chaque fournisseur dispose de ses propres certificats racines. Ces derniers sont reconnus par le téléservice et permettent de valider la certification de votre certificat personnel.



LA CHAINE DE CONFIANCE DE VOTRE CERTIFICAT

Vous pouvez retrouver les chaînes de confiance des différents éditeurs de certificats dans le menu Outils, dans l'Espace certificats. Des liens renvoyant aux pages Internet correspondantes sont disponibles dans le tableau récapitulant les familles de certificats électroniques acceptées.

Pour installer une chaîne de confiance, il faut **télécharger et installer le certificat racine** de l'autorité de certification ayant émis votre certificat.

Téléchargez le certificat racine. Double-cliquez sur le fichier correspondant. Une fenêtre s'ouvre avec un bouton « <u>Installer le certificat</u> ». Suivez les instructions présentes à l'écran.



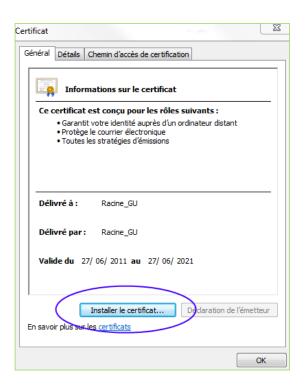




Figure 21 Installation certificat

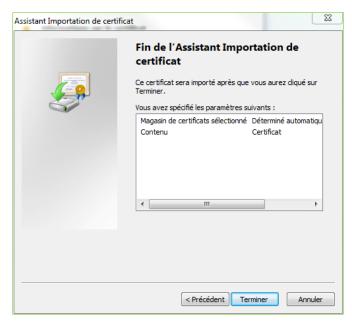


Le certificat-racine est installé.

Le téléservice comprend que votre certificat personnel provient d'une Autorité de Certification reconnue. Vous pouvez désormais signer vos documents sur le téléservice.

Pour plus de renseignements sur ce sujet, nous vous invitons à consulter la notice d'installation des certificats, disponible dans le menu <u>Outils</u>, sous-menu <u>Espace</u> <u>certificats</u>.

Si vous avez des questions relatives au fonctionnement des certificats sur le



téléservice, nous vous invitons à consulter les thèmes de la FAQ sur le sujet, l'<u>Espace certificats</u>. Vous pouvez également contacter notre support technique à l'aide des formulaires prévus à cet effet. Les formulaires sont disponibles dans le menu <u>Mon réseau</u>, sous-menu <u>Contacter le support</u>.



PROBLEME D'AUTHENTIFICATION

Si vous rencontrez des difficultés pour vous authentifier avec votre certificat, nous vous invitons à vérifier qu'il appartient à une <u>famille de certificat reconnue par le téléservice</u>, et ainsi valider les caractéristiques techniques et le bon fonctionnement de votre certificat.

- Si la famille de votre certificat n'est pas présente dans la liste reconnue par le téléservice, votre certificat sera naturellement rejeté. Toutefois, il est possible que votre certificat soit certifié RGS ** ou RGS ***. Si vous pouvez prouver cette certification, nous vous invitons à vous rapprocher du support technique en transmettant un courriel à l'adresse support connexion@reseaux-et-canalisations.ineris.fr.
- Si votre certificat possède la fonction **Signature** mais pas la fonction **Authentification**, vous ne pourrez pas valider votre inscription avec ce certificat. Nous vous invitons à vérifier le détail de ses fonctions, sur les documents transmis avec votre certificat. Toutefois, si le certificat doit posséder à la fois les fonctions Signature et Authentification, rapprochez-vous de votre fournisseur afin de vérifier qu'il n'y a pas eu de problème lors de son élaboration. Il est tout à fait possible d'avoir un certificat distinct pour chaque opération : l'un possédant la fonction Authentification et l'autre la fonction Signature.
- Vous pouvez tester le bon fonctionnement de votre certificat, sur le site de votre fournisseur. grâce à la page prévue à cet effet.