

## **R-nano**

### **Système de déclaration des substances à l'état nanoparticulaire**

#### **Les questions/réponses techniques les plus fréquentes liées à :**

**l'inscription,**

**l'activation du compte,**

**la connexion,**

**la gestion du mot de passe,**

**l'import de données,**

**la soumission (acte de déclaration),**

**le chargement d'un fichier clients.**

**V.1.0 - Mai 2014**

## SOMMAIRE

<b>1. Inscription, activation du compte, connexion, gestion du mot de passe</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Inscription</b>	<b>3</b>
1.1.1 Je veux créer mon compte et obtenir mes identifiants de connexion.	3
1.1.2 J'ai complété tous les champs obligatoires du formulaire d'inscription signalés par un caractère « * » mais le bouton « Valider » n'est pas accessible.	3
1.1.3 Je n'ai pas reçu mon identifiant et mon mot de passe par mail après avoir validé mon inscription.	4
1.1.4 Comment activer mon compte	4
<b>1.2 Modification de l'administrateur déclarant rattaché à mon entité</b>	<b>6</b>
1.2.1 L'administrateur déclarant qui était rattaché au compte de mon entité ne fait plus partie de l'entité.	6
<b>1.3 Connexion à mon compte</b>	<b>9</b>
1.3.1 Je n'arrive pas à me connecter, le couple identifiant / mot de passe n'est pas reconnu. Message : " <i>Ce couple adresse e-mail / mot de passe n'est pas valide</i> "	9
1.3.2 Ma connexion est bloquée. J'ai tenté par 3 fois de me connecter sans succès et mon compte est bloqué. Code erreur 3003.	9
<b>1.4 Gestion du mot de passe</b>	<b>10</b>
1.4.1 Dois-je renouveler mon mot de passe de connexion à chaque exercice ?	10
1.4.2 Comment obtenir un nouveau mot de passe ? Comment réinitialiser mon mot de passe ?	10
1.4.3 J'ai perdu mon mot de passe / Je ne me souviens plus de mon mot de passe.	12
1.4.4 La procédure de réinitialisation/renouvellement du mot de passe ne fonctionne pas. Code erreur 4300.	12
<b>2. Questions ou problèmes fréquents sur certaines fonctionnalités</b>	<b>13</b>
2.1 Je n'ai pas toutes les données requises, je ne peux pas déclarer, je ne peux pas soumettre ma déclaration	13
2.2 Comment valider ma déclaration ? Comment soumettre ma déclaration ? L'acte d'enregistrement de la déclaration est-il l'acte de déclaration ?	13
2.3 Je n'arrive pas à soumettre ma déclaration.	14
2.4 Je n'arrive pas à dupliquer une déclaration / La fonction de duplication est absente pour ma déclaration.	14
2.5 Je ne peux pas importer mes données car le bouton "Importer" est inactif (import par numéro de déclaration).	15
2.6 La fonction d'import de données par numéro de déclaration ne fonctionne pas car aucune donnée importée ne s'affiche.	16
2.7 Je n'arrive pas à charger mon fichier clients CSV.	16

## 1. Inscription, activation du compte, connexion, gestion du mot de passe

### 1.1 Inscription

#### 1.1.1 Je veux créer mon compte et obtenir mes identifiants de connexion.

L'inscription se fait directement en ligne sur le site r-nano, en cliquant sur « Accès professionnel » depuis la page d'accueil, puis en cliquant sur « Accéder au formulaire d'inscription ».

Aucune inscription n'est réalisée par l'administration, aucun mot de passe n'est connu, géré, ou réinitialisé par l'administration. Pour des raisons de sécurité et de confidentialité, le mot de passe lié à un identifiant de connexion est directement généré par l'application et est connu uniquement de l'utilisateur.

#### 1.1.2 J'ai complété tous les champs obligatoires du formulaire d'inscription signalés par un caractère « \* » mais le bouton « Valider » n'est pas accessible.

Avez-vous vérifié que tous les champs obligatoires signalés par un caractère « \* » et dont les noms sont en caractères gras sont complétés ?

Dans la grande majorité des cas, ce problème provient du fait que le champ « Secteur d'activité / Code NACE » a mal été complété. Il faut obligatoirement sélectionner une proposition de la liste déroulante pour que le champ contiennent le code NACE et son libellé, et ne pas saisir uniquement le code sans par la suite sélectionner une proposition de la liste déroulante.

#### MAUVAISE SAISIE :



The screenshot shows a form titled "Secteur d'activité". It contains a label "Code NACE \*" and a text input field with the value "2012". Below the input field, there is a small text note: "Ex : 1396; Pour pouvoir valider le formulaire, sélectionner obligatoirement un code dans la liste proposée." At the bottom right of the form, there is a blue link that says "Ajouter un secteur d'activité".

#### BONNE SAISIE :



The screenshot shows the same "Secteur d'activité" form. The text input field now contains "2012" and a dropdown menu is open, showing the selected option: "2012-Fabrication de colorants et de pigments". The dropdown menu is highlighted with a grey background. The rest of the form, including the note and the "Ajouter un secteur d'activité" link, remains the same.

Secteur d'activité	
Code NACE *	2012-Fabrication de colorants et de pigments
Ex : 1396; Pour pouvoir valider le formulaire, sélectionner obligatoirement un code dans la liste proposée.	
<a href="#">Ajouter un secteur d'activité</a>	

### 1.1.3 Je n'ai pas reçu mon identifiant et mon mot de passe par mail après avoir validé mon inscription.

Les identifiants et mot de passe sont automatiquement envoyés sur l'adresse email saisie au niveau de l'inscription.

Vérifiez si le mail contenant vos identifiants n'a pas été automatiquement classé par votre boîte mail dans les dossiers « spam » ou « courriels indésirables ».

Assurez vous que l'adresse mail saisie pour l'inscription n'est pas erronée (erreur de saisie, mauvaise extension : .com / .fr, ancienne adresse mail plus valable après rachat, fusion, ...).

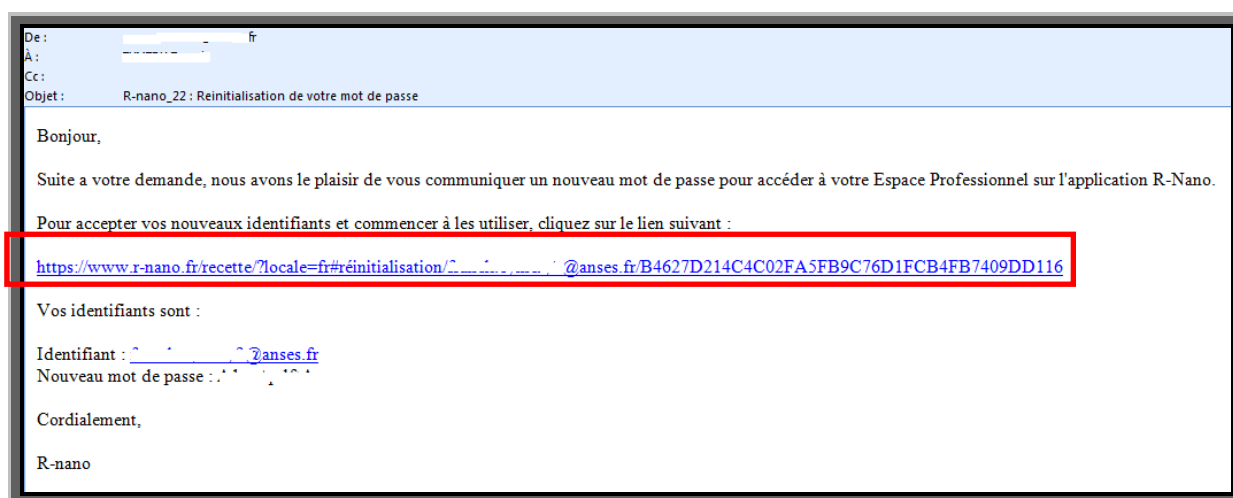
### 1.1.4 Comment activer mon compte

Après l'inscription et avant toute première connexion, il est nécessaire d'activer le compte.

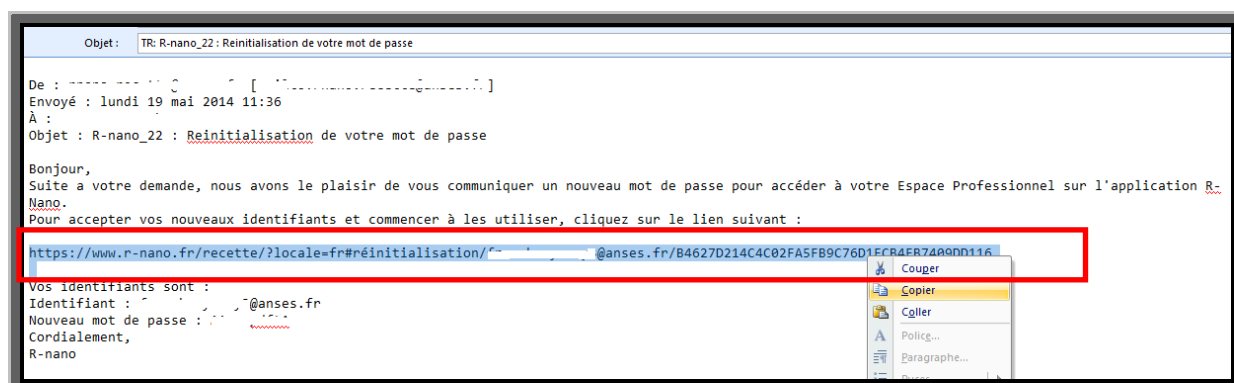
Pour activer le compte, il est nécessaire de cliquer sur le lien contenu dans le mail de confirmation.

Vous pourrez ensuite vous connecter avec les identifiants contenus dans cet email.

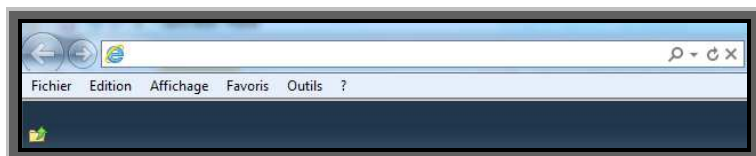
Exemple de lien d'activation contenu dans le mail contenant le nouveau mot de passe :



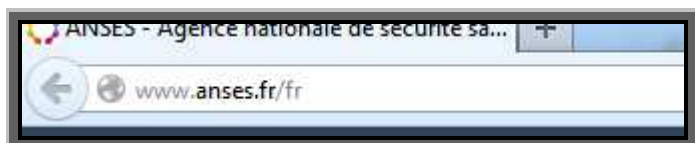
Si le lien contenu dans le mail reçu n'est pas « cliquable » (pas en format HTML), alors copier le lien et collez le dans la barre d'adresse URL de votre navigateur, comme présenté dans les deux captures d'écrans ci-dessous :



Exemple de barre d'adresse URL sous Internet Explorer :



Exemple de barre d'adresse URL sous Mozilla firefox :



Après avoir collé le lien dans la barre d'adresse URL du navigateur et avoir cliqué sur « Entrée », alors l'activation est effective et la confirmation ci-dessous apparaît :



## ***1.2 Modification de l'administrateur déclarant rattaché à mon entité***

### **1.2.1 L'administrateur déclarant qui était rattaché au compte de mon entité ne fait plus partie de l'entité.**

Si vous souhaitez modifier l'administrateur déclarant rattaché à une entité, l'administrateur déclarant (et uniquement lui) peut réaliser la modification directement à partir de l'interface « Profil » ou « Administration » (voir les copies écran ci-après).

Si l'administrateur déclarant rattaché à l'entité ne fait plus partie de celle-ci et n'a pas transmis à un collègue ou un hiérarchique ses identifiants de connexion, alors vous devez contacter les gestionnaires du site r-nano pour modification.

Interface de gestion des déclarants et de l'administrateur déclarant associés à une entité déclarante :

Modification des informations sur l'administrateur déclarant à partir de l'onglet « Profil » :



Ministère  
de l'Écologie,  
du Développement  
durable  
et de l'Énergie

# R-Nano.fr

## Déclaration des substances à l'état nano

 Accueil

 Déclarer

 Recherche

 Profil

 Administration

 Aide

[Accueil](#) > Profil

## Identité de l'entreprise

## Identité de l'utilisateur

Prénom *	Franck
Nom *	EYMERY3
Civilité	
Adresse e-mail *	franck.eymery3@anses.fr
Fonction	
Téléphone	

Modifier

Modification des informations sur l'administrateur déclarant à partir de l'onglet « Administration » :

Recherche

Profil

Administration

Aide

Déconnexion

Gestion des utilisateurs

Adresse e-mail

=

Supprimer

[Ajouter un critère](#)

Rechercher

Exporter le tableau en CSV

Activer

Désactiver

Supprimer

Adresse e-mail	Prénom	Nom	Rôle	Actif
...@nantes.fr	...	...	Administrateur déclarant	oui

1 - 1 sur 1

[Ajouter un utilisateur](#)

Prénom \*

Nom \*

Civilité

Adresse e-mail \*

ex : compte@fournisseur.fr

R-Nano enverra tous les courriels à cette adresse. L'adresse électronique ne sera pas rendue publique et ne sera utilisée que pour la réception d'un nouveau mot de passe ou pour la réception de notifications (ex : justificatif de déclaration).

Fonction

Téléphone

ex : +33102030405

Enregistrer



### 1.3 Connexion à mon compte

- 1.3.1 Je n'arrive pas à me connecter, le couple identifiant / mot de passe n'est pas reconnu. Message :  
"Ce couple adresse e-mail / mot de passe n'est pas valide"

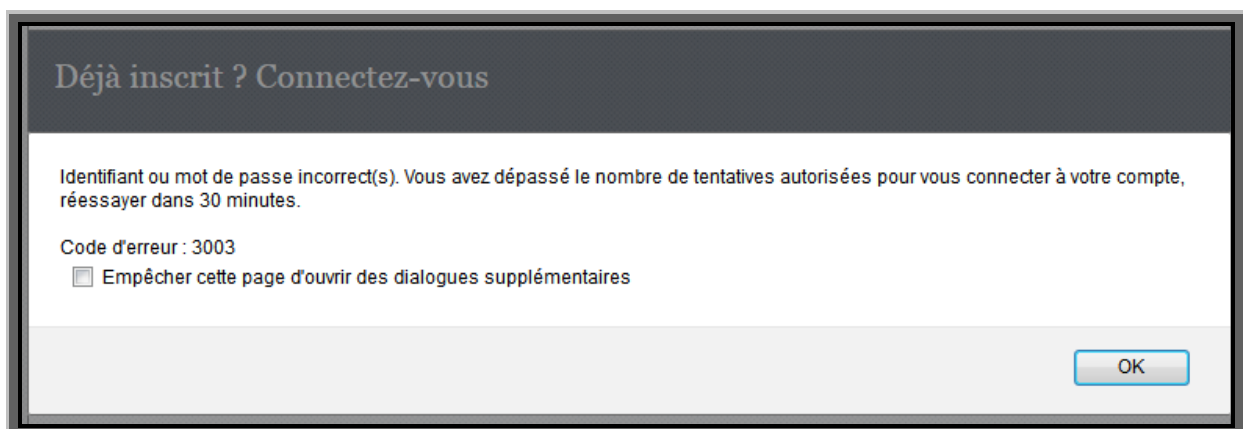


S'il s'agit de votre première tentative de connexion, vérifiez que vous avez bien activé votre mot de passe en cliquant sur le lien contenu dans le mail de confirmation d'inscription contenant vos identifiants (voir partie : 1.1.4).

Qu'il s'agisse de votre première connexion ou d'une nième connexion, évitez de saisir au clavier le mot de passe et préférer la fonction copier/coller. En effet, le format du mot de passe doit être strictement respecté (minuscule/majuscule, caractères spéciaux,...) et la saisie au clavier induit souvent des erreurs.

Si la connexion ne fonctionne toujours pas, essayer de renouveler le mot de passe en suivant la procédure décrite à la partie 1.4.2.

- 1.3.2 Ma connexion est bloquée. J'ai tenté par 3 fois de me connecter sans succès et mon compte est bloqué. Code erreur 3003.



Veillez attendre un délai de minimum 30 minutes avant de tenter de vous reconnecter. Afin d'éviter les erreurs de saisie dans le mot de passe, évitez de saisir au clavier le mot de passe et préférer la fonction copier/coller. En effet, le format du mot de passe doit être strictement respecté (minuscule/majuscule, caractères spéciaux,...) et la saisie au clavier induit souvent des erreurs.

Si la connexion ne fonctionne toujours pas, essayer de renouveler le mot de passe en suivant la procédure décrite à la partie 1.4.2.

## **1.4 Gestion du mot de passe**

### **1.4.1 Dois-je renouveler mon mot de passe de connexion à chaque exercice ?**

Non, il n'est pas indispensable de renouveler son mot de passe d'une année à l'autre.

### **1.4.2 Comment obtenir un nouveau mot de passe ? Comment réinitialiser mon mot de passe ?**

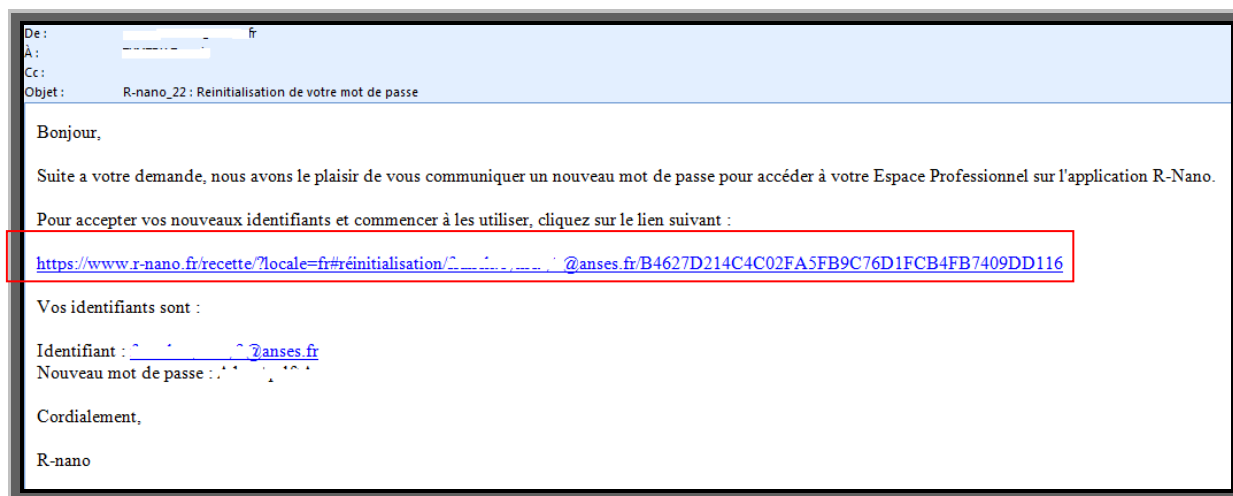
Si vous avez oublié ou perdu votre ancien mot de passe, ou si vous souhaitez le renouveler pour des raisons de sécurité, suivez la procédure suivante :

Se rendre sur la page d'accueil du site, cliquer sur « Accès professionnel », puis cliquer sur « Mot de passe oublié ? », puis entrer l'adresse email utilisée pour créer le compte et cliquer sur « Obtenir un nouveau mot de passe », vous devriez recevoir un nouveau mot de passe en quelques instants dans la boîte mail correspondante. Vérifier les « spams » et « indésirables ».

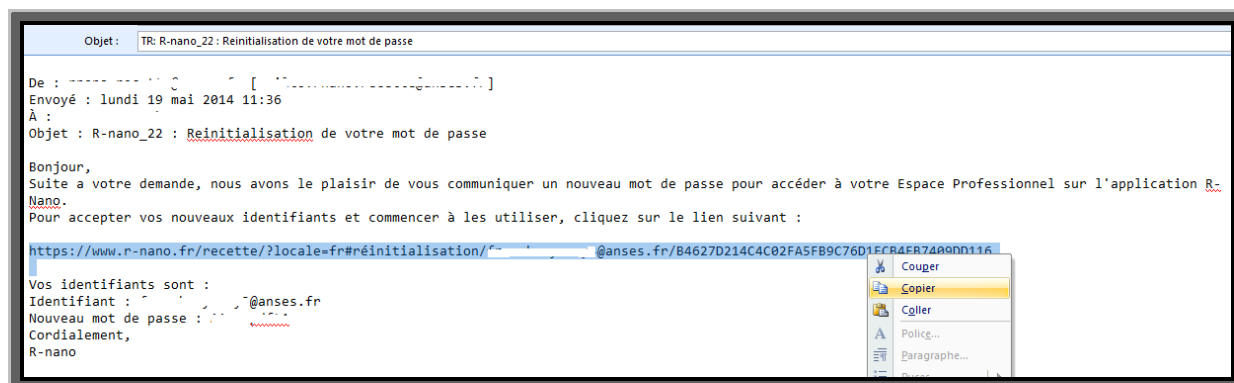
Avant toute connexion avec le nouveau mot de passe généré, il est nécessaire de l'activer en cliquant sur le lien contenu dans le mail de confirmation.

Vous pourrez ensuite vous connecter avec les identifiants contenus dans cet email.

Exemple de lien d'activation contenu dans le mail contenant le nouveau mot de passe :



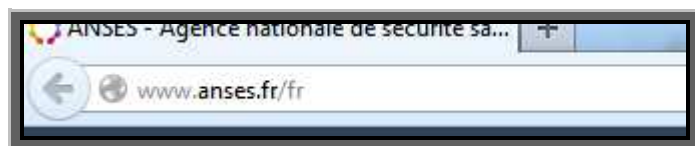
Si le lien contenu dans le mail reçu n'est pas « cliquable » (pas en format HTML), alors copier le lien et collez le dans la barre d'adresse URL de votre navigateur, comme présenté dans les deux captures d'écrans ci-dessous :



Exemple de barre d'adresse URL sous Internet Explorer :



Exemple de barre d'adresse URL sous Mozilla firefox :



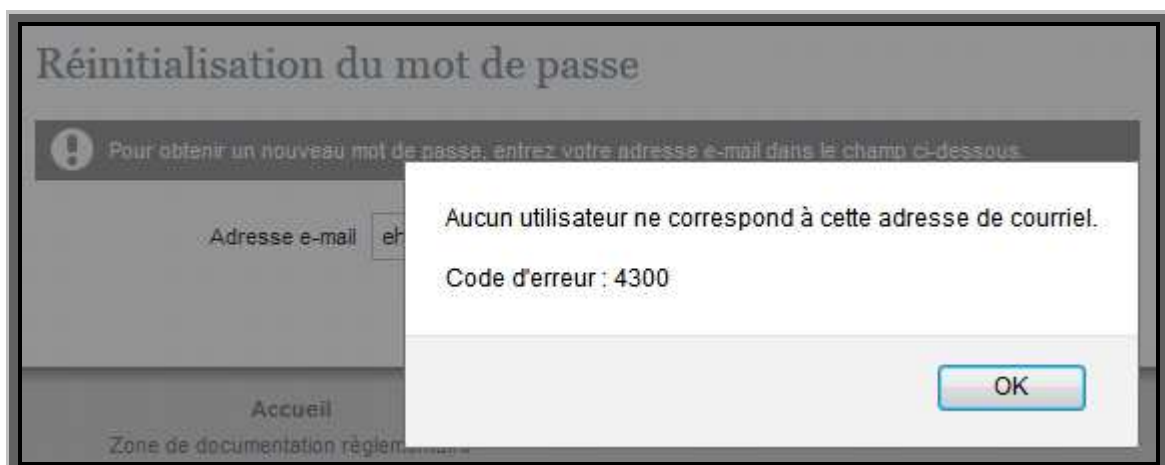
Après avoir collé le lien dans la barre d'adresse URL du navigateur et avoir cliqué sur « Entrée », alors l'activation est effective et la confirmation ci-dessous apparait :



#### 1.4.3 J'ai perdu mon mot de passe / Je ne me souviens plus de mon mot de passe.

Pour recréer un mot de passe, appliquer la procédure de réinitialisation du mot de passe décrite dans la question précédente.

#### 1.4.4 La procédure de réinitialisation/renouvellement du mot de passe ne fonctionne pas. Code erreur 4300.



Ce code erreur peut provenir de :

- erreur dans la saisie de l'identifiant sur le formulaire de demande de réinitialisation => Vérifier l'orthographe de l'adresse mail saisie, ou copier/coller l'adresse mail pour éviter les erreurs ;
- le compte n'a jamais été activé et le courriel de l'utilisateur n'est pas reconnu => Reprendre le mail de confirmation de création du compte contenant l'identifiant et le mot de passe et cliquer sur le lien d'activation qu'il contient.

## 2. Questions ou problèmes fréquents sur certaines fonctionnalités

### ***2.1 Je n'ai pas toutes les données requises, je ne peux pas déclarer, je ne peux pas soumettre ma déclaration***

L'absence de toute donnée à caractère obligatoire peut être justifiée à proximité du champ de saisie concerné.

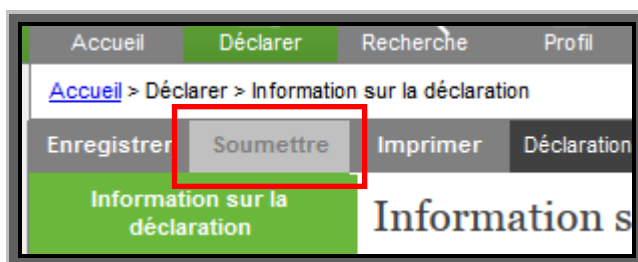
La justification d'absence vaut complétude de la donnée.

### ***2.2 Comment valider ma déclaration ? Comment soumettre ma déclaration ? L'acte d'enregistrement de la déclaration est-il l'acte de déclaration ?***

L'enregistrement de la déclaration permet uniquement de sauvegarder les données.

L'acte officiel de déclaration sur r-nano se fait en cliquant sur « *Soumettre* ». La déclaration passe alors en état « Soumise ».

Le bouton de soumission est présent, après ouverture d'une déclaration, dans le bandeau haut grisé :



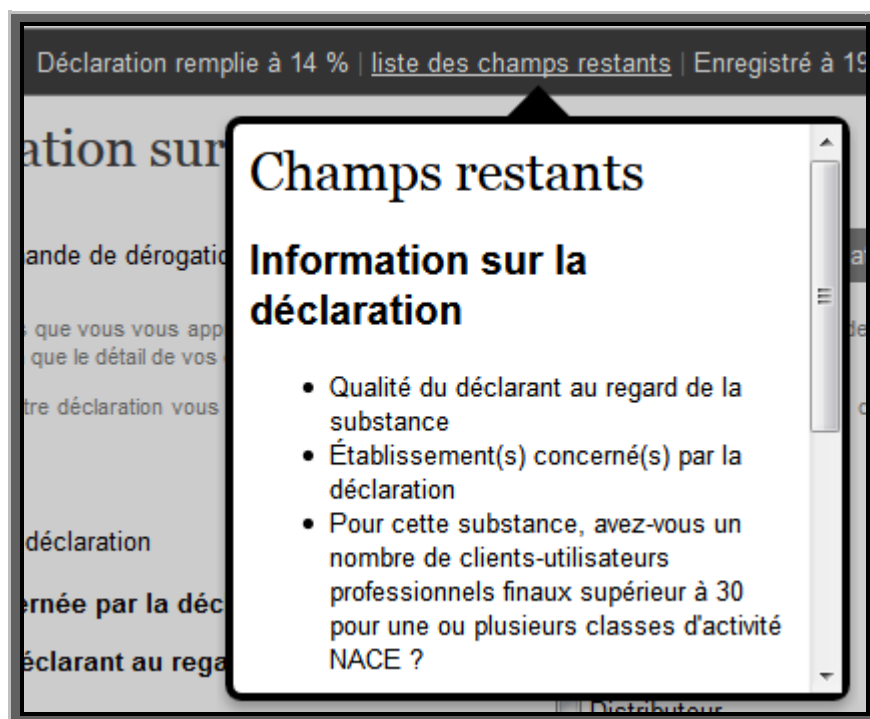
Vous pouvez voir l'état de chacune de vos déclarations dans la colonne « Etat » du tableau de bord de votre compte :

Vos déclarations				
Filtrer <input type="text"/>				
Numéro	Substance	Formule	Nom commercial	État
BN 8	u	0 10		Brouillon ✖
BN 69	Es	4		Brouillon ✖
BN 72	ul	0 0		Soumise
BN 1	Es	C 2		Soumise

### 2.3 Je n'arrive pas à soumettre ma déclaration.

Si vous ne pouvez pas soumettre votre déclaration c'est que toutes les informations obligatoires n'ont pas été renseignées. Les informations obligatoires sont signalées par des champs dont le libellé est en caractère gras et qui présente un caractère « \* ».

Pour vous guider sur la complétude de votre déclaration vous disposez de la fonction « *Liste des champs restants* » qui permet de faire apparaître toutes les informations obligatoires demandées dont l'absence empêche la soumission (voir illustration ci-dessous).





### 2.4 Je n'arrive pas à dupliquer une déclaration / La fonction de duplication est absente pour ma déclaration.

Les déclarations qui peuvent être dupliquées sont signalées par l'icône présente à gauche du numéro de déclaration sur le tableau « Vos déclarations » accessible juste après la connexion.

# Vos déclarations

Filtrer

	Numéro	Substa
	BN: 2014-00603872	uuuuuuu
	BN: 2014-00603872	Essai 2
	BN: 2014-00603872	uuuuuuu

Les déclarations qui ont fait l'objet d'un import par numéro de déclaration pour renseigner la partie « *Identité substance* » ne peuvent pas être dupliquées.

## 2.5 Je ne peux pas importer mes données car le bouton "Importer" est inactif (import par numéro de déclaration).

Il arrive que le bouton « Importer » ne soit pas actif directement après avoir saisi ou copier/coller le numéro de déclaration à importer. Dans ce cas, cliquer n'importe où à proximité du champ « Numéro de la déclaration à importer » et le bouton deviendra actif.

Bouton inactif :

### Identité de la substance

#### Importer les données d'une déclaration

Numéro de la déclaration à importer \*

Bouton actif :

### Identité de la substance

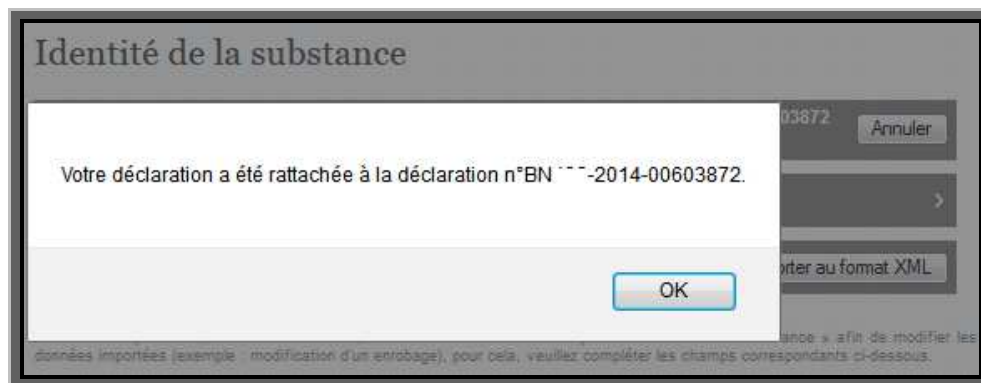
#### Importer les données d'une déclaration

Numéro de la déclaration à importer \*

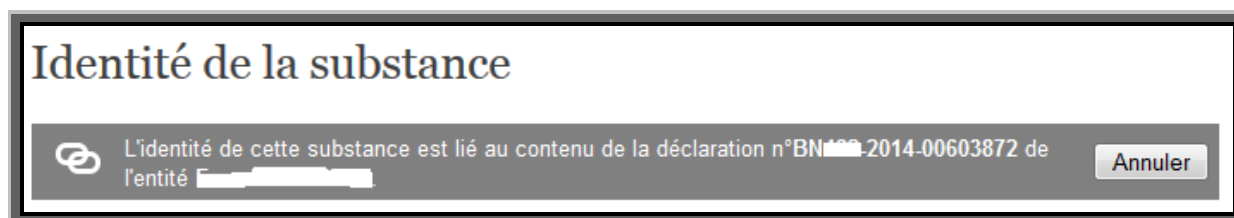
## ***2.6 La fonction d'import de données par numéro de déclaration ne fonctionne pas car aucune donnée importée ne s'affiche.***

Lorsqu'un déclarant importe ses données par numéro de déclaration transmis par son fournisseur, pour des raisons de confidentialité, les données importées ne sont pas visibles, à l'exception du nom chimique.

Dès lors que le message de confirmation ci-dessous apparaît au moment de l'action d'import, les données des deux déclarations sont liées, l'import est effectif :



A tout moment le déclarant peut s'assurer que l'import est effectif en vérifiant que le message suivant « *L'identité de cette substance est lié au contenu de la déclaration n°AAXXX-2014-00XXXXXX de l'entité ENTREPRISE X* » est bien présent dans l'encart dédié à l'import par numéro de déclaration (voir illustration ci-dessous).



## ***2.7 Je n'arrive pas à charger mon fichier clients CSV.***

Vérifiez que tous les champs signalés comme obligatoires dans le formulaire de saisie sont bien renseignés dans le fichier csv et que le format des valeurs est correcte (Ex. : TVA intra).

Vérifier également que le fichier ne comporte pas de caractères spéciaux (ex. : / ; # ; @ ; &,....).

Vérifiez que vous avez bien respecté la structure du fichier : 7 colonnes avec 7 intitulés dans l'ordre du modèle.

Vérifiez que le fichier que vous essayez de charger est bien sous format csv et non pas Excel ou autre...