



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

1. Inscription, activation du compte, connexion, gestion du mot de passe	3
1.1 Inscription	3
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
1.2 Modification de l'administrateur déclarant rattaché à mon entité	6
1.2.1 L'administrateur déclarant qui était rattaché au compte de mon entité ne fait plus partie de l'entité.	6
1.3 Connexion à mon compte	9
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"	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
1.4 Gestion du mot de passe	10
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
2. Questions ou problèmes fréquents sur certaines fonctionnalités	13
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 contienne 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 :

Secteur d'activité

Code NACE *

2012

Ex : 1396; Pour pouvoir valider le formulaire, sélectionner obligatoirement un code dans la liste proposée.

[Ajouter un secteur d'activité](#)

BONNE SAISIE :

Secteur d'activité

Code NACE *

2012

2012-Fabrication de colorants et de pigments
Sélectionner obligatoirement un code dans la liste proposée.

[Ajouter un secteur d'activité](#)

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.

[Ajouter un secteur d'activité](#)

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 boite 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, ...).

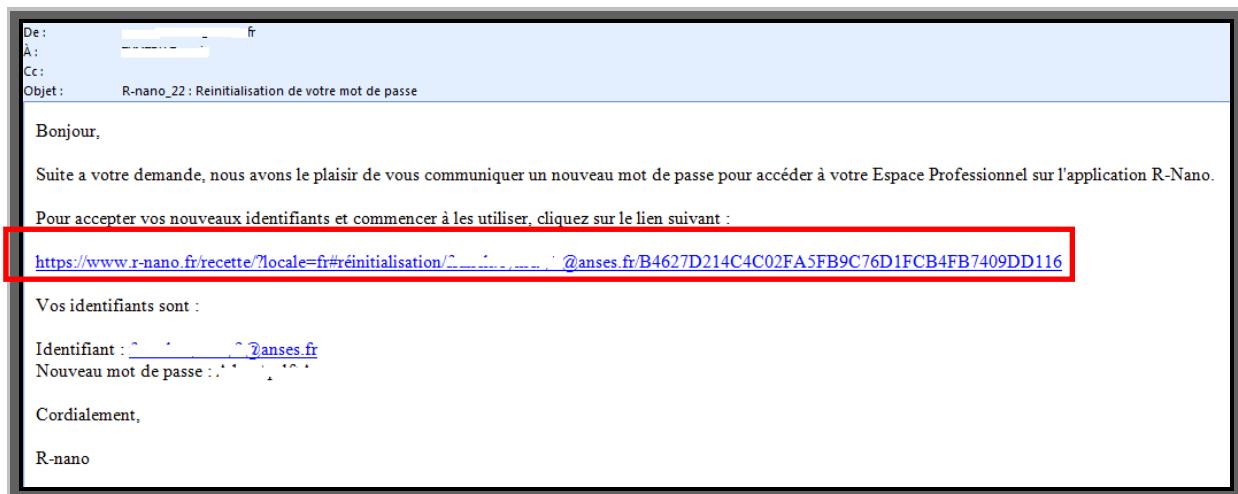
1.1.4 Comment activer mon compte

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

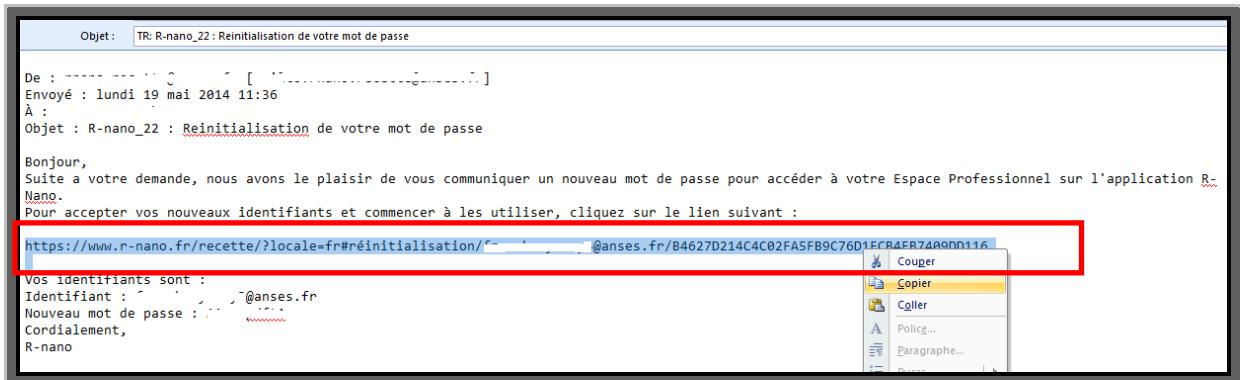
Pour activer le compte, il est nécessaire de cliquer sur le lien contenu dans le mail de confirmation.

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 :



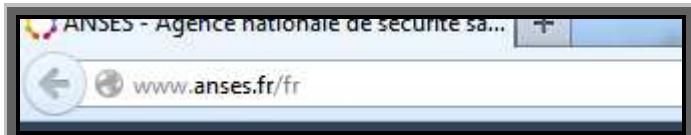
Si le lien contenu dans le mail reçu n'est pas « cliquable » (pas en format HTML), alors copier le lien et collez le dans la barre d'adresse URL de votre navigateur, comme présenté dans les deux captures d'écrans ci-dessous :



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 apparait :

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://www.r-nano.fr/recette/?locale=fr#réinitialisation/>. The page title is "R-Nano.fr" and the subtitle is "Déclaration des substances à l'état nanoparticulé". In the top left corner, there are links for "Edition", "Affichage", "Favoris", "Outils", and a question mark icon. Below these are the French National Emblem and the logo of the "Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie". A blue navigation bar contains an "Aide" link with an info icon. The main content area has a heading "Confirmation de réinitialisation du mot de passe" and a green checkmark icon. A success message "Votre nouveau mot de passe a été activé." is displayed. At the bottom right is a "Se connecter" link.

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 » :

The screenshot shows the R-Nano.fr website interface. At the top left is the French national emblem and the Ministry of Ecology logo. The top right displays the text "R-Nano.fr" and "Déclaration des substances à l'état nanc". Below the header is a navigation bar with icons for Accueil (Home), Déclarer (Declare), Recherche (Search), Profil (Profile), Administration, and Aide (Help). The "Profil" button is highlighted with a red background. The main content area has a light blue header "Identité de l'entreprise" (Identity of the company). Below it, under "Identité de l'utilisateur" (Identity of the user), there is a form with the following data:

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

A "Modifier" (Edit) button is located at the bottom right of the form.

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

on des utilisateurs

Gestion des utilisateurs

Adresse e-mail = Supprimer

[Ajouter un critère](#)

Adresse e-mail	Prénom	Nom	Rôle	Actif
...@nses.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

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"**

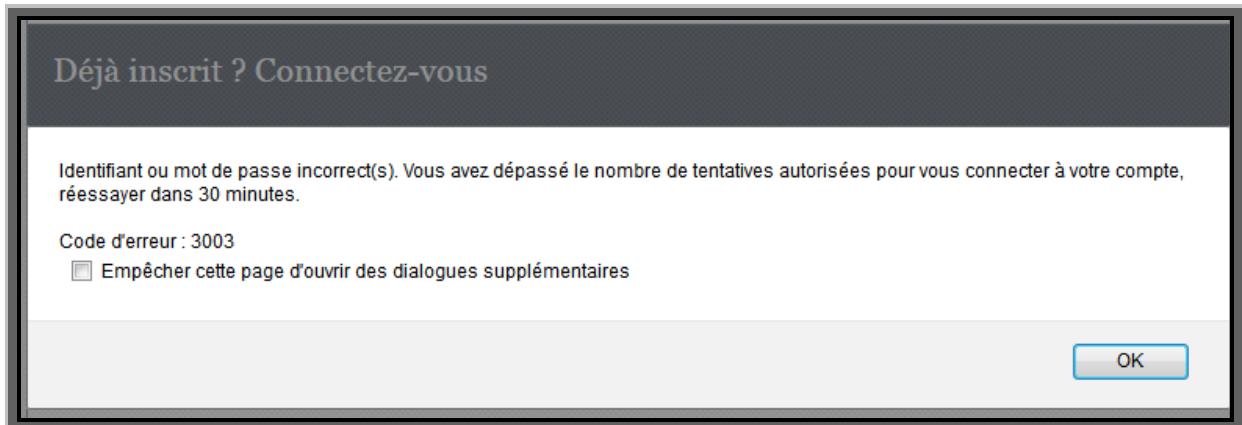


S'il s'agit de votre première tentative de connexion, vérifiez que vous avez bien activé votre mot de passe en cliquant sur le lien contenu dans le mail de confirmation d'inscription contenant vos identifiants (voir partie : 1.1.4).

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.**



Veuillez 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 ?

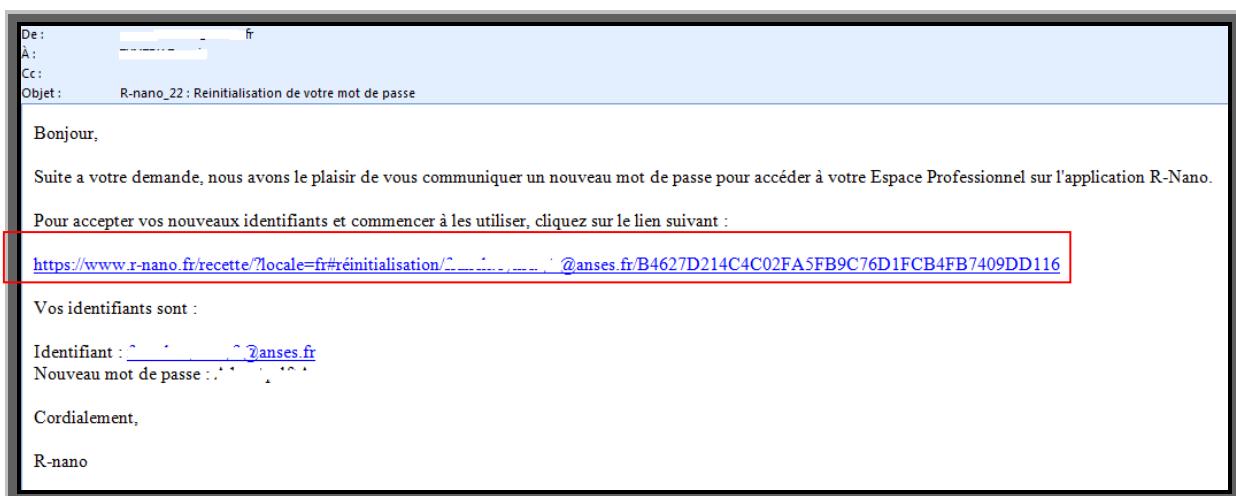
Si vous avez oublié ou perdu votre ancien mot de passe, ou si vous souhaitez le renouveler pour des raisons de sécurité, suivez la procédure suivante :

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 boite mail correspondante. Vérifier les « spams » et « indésirables ».

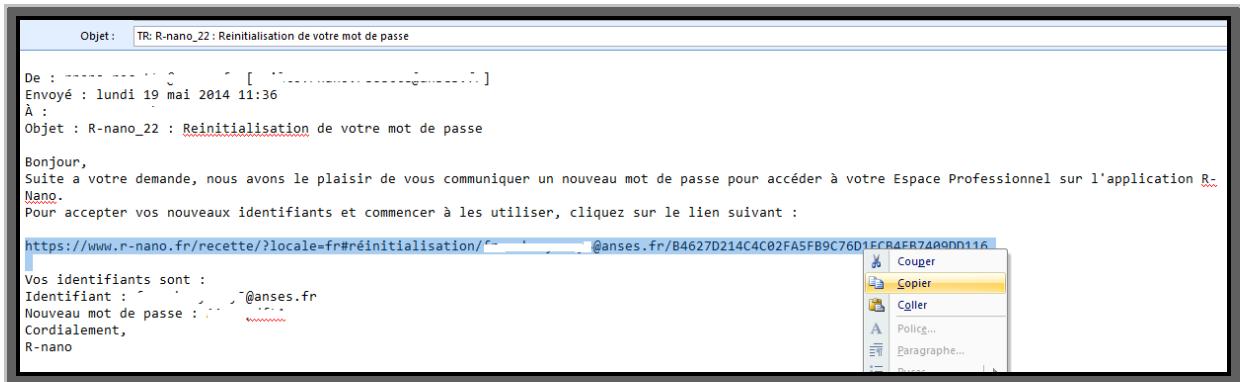
Avant toute connexion avec le nouveau mot de passe généré, il est nécessaire de l'activer en cliquant sur le lien contenu dans le mail de confirmation.

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 :



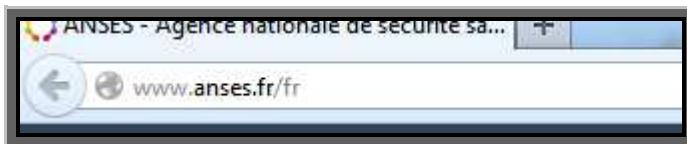
Si le lien contenu dans le mail reçu n'est pas « cliquable » (pas en format HTML), alors copier le lien et collez le dans la barre d'adresse URL de votre navigateur, comme présenté dans les deux captures d'écrans ci-dessous :



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 :

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://www.r-nano.fr/recette/?locale=fr#réinitialisation/>. The page title is "R-Nano.fr" and the subtitle is "Déclaration des substances à l'état nanoparticulaire". In the top left corner, there are links for "Edition", "Affichage", "Favoris", "Outils", and a question mark icon. Below these are the French National Emblem and the logo of the "Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie". A blue navigation bar contains an "Aide" link with an info icon. The main content area has a heading "Confirmation de réinitialisation du mot de passe" and a green checkmark icon. Below it, the text "Votre nouveau mot de passe a été activé." is displayed. At the bottom right is a "Se connecter" link.

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.

The screenshot shows a modal dialog box titled "Réinitialisation du mot de passe". It contains a warning message: "Pour obtenir un nouveau mot de passe, entrez votre adresse e-mail dans le champ ci-dessous." Below this is a text input field labeled "Adresse e-mail" with the placeholder "entrez votre adresse e-mail ici". To the right of the input field, an error message says "Aucun utilisateur ne correspond à cette adresse de courriel." Underneath that, it says "Code d'erreur : 4300". At the bottom right of the dialog is a blue "OK" button. The background of the dialog is light gray, and the overall interface is clean and modern.

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.

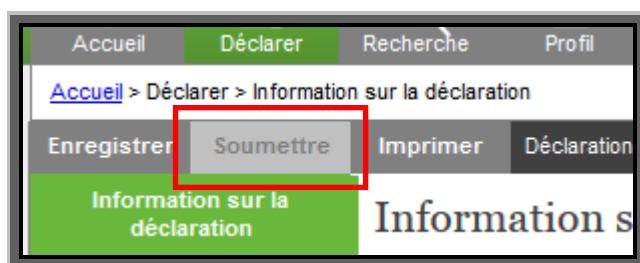
La justification d'absence vaut complétude de la donnée.

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						
Numéro	Substance		Formule		Nom commercial	État
BN 8	u i		o o		Brouillon	x
BN '69	Es		4		Brouillon	x
BN 72	uu u		o o		Soumise	0
BN 1	Es		o C 2		Soumise	0

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).

The screenshot shows a software interface for declaration management. At the top, there's a status bar with the text "Déclaration remplie à 14 % | liste des champs restants | Enregistré à 19". Below this, on the left, there's a large text area containing several paragraphs of text about declarations. On the right, a modal window titled "Champs restants" is displayed. Inside this window, there's a section titled "Information sur la déclaration" followed by a bulleted list of requirements:

- Qualité du déclarant au regard de la substance
- Établissement(s) concerné(s) par la déclaration
- Pour cette substance, avez-vous un nombre de clients-utilisateurs professionnels finaux supérieur à 30 pour une ou plusieurs classes d'activité NACE ?

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...2014-00000000	uuuuuu
BN...2014-00000001	Essai 2
BN...2014-00000002	uuuuuu

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 *

BN...2014-00603872

Importer Annuler

Bouton actif :

Identité de la substance

Importer les données d'une déclaration

Numéro de la déclaration à importer *

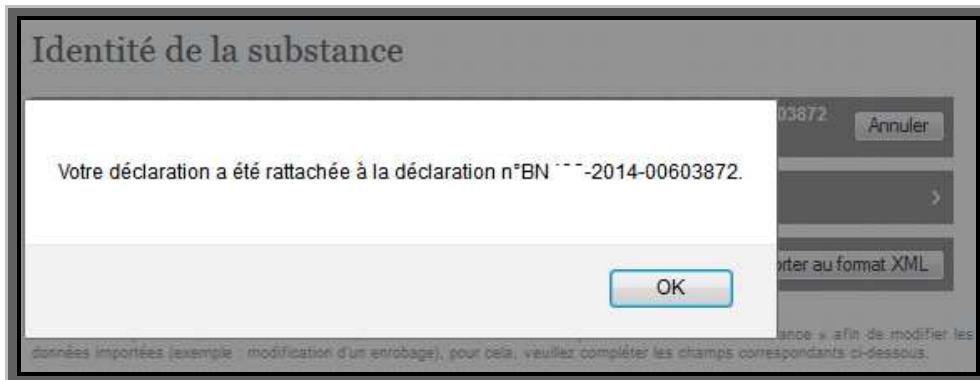
BN...2014-00603872

Importer Annuler

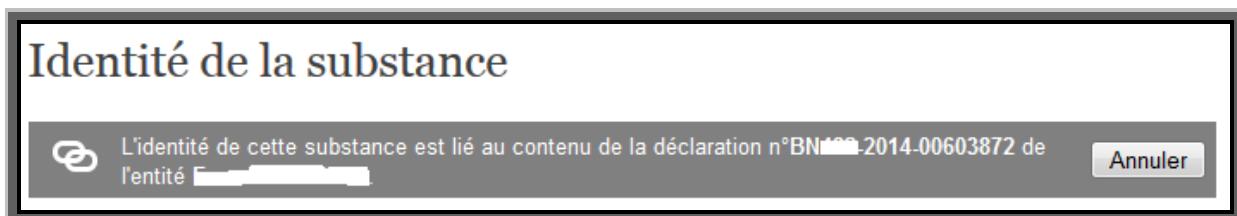
2.6 La fonction d'import de données par numéro de déclaration ne fonctionne pas car aucune donnée importée ne s'affiche.

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...