

## Guide – Compte expiré

### Sommaire :

Quelle est la différence entre un administrateur et un utilisateur ?.....	2
Quelle est la durée de validité des comptes sur le portail des responsables de diplômes et de certifications ? .....	2
Comment savoir si mon compte est expiré ?.....	3
Je suis un utilisateur : quelle est la procédure à suivre pour renouveler mon compte en cas d'expiration ? .....	3
Que faire si l'administrateur du compte n'a pas connaissance du portail certificateurs ? .....	6
Que faire si mon administrateur ne fait plus partie de ma structure ou si je n'arrive pas/je ne peux pas contacter l'administrateur SOLTÉA ?.....	8

## Quelle est la différence entre un administrateur et un utilisateur ?

La personne qui réalise le parcours d'inscription à un des portails est désignée administrateur par défaut. Son rôle d'administrateur "primo-accédant" lui permet de voir s'il est connecté sur d'autres portails.

De plus, en tant qu'administrateur "primo-accédant", il a la possibilité de désigner d'autres administrateurs mais aussi des utilisateurs. Il s'occupe donc de la gestion des comptes mais aussi du renouvellement des accès aux différents comptes, puisque tous les comptes expirent au bout de 18 mois.

Les utilisateurs disposent de moins de fonctionnalités : ils n'ont pas accès au menu administrateur, ils peuvent juste agir sur leurs coordonnées et sur la suppression de leur propre compte.

Enfin, les utilisateurs disposent d'office de la fonction " transmettre et consulter les données" mais l'administrateur peut décider de leur retirer ce droit.

## Quelle est la durée de validité des comptes sur le portail des responsables de diplômes et de certifications ?

Un compte a une durée de validité maximale de 18 mois.

Cependant, l'administrateur des comptes a la possibilité de renouveler la période de validité des comptes, même après leur expiration.

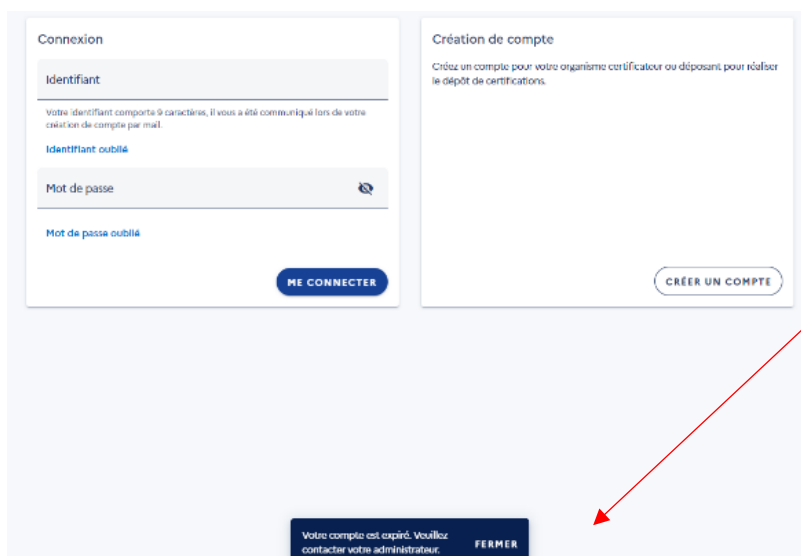
### **Caisse des Dépôts**

[Adresse - Tél. - Télécopie du signataire, à personnaliser (double-cliquez ici pour accéder au pied de page)]

Courriel : [prenom.nom@caissedesdepots.fr]

## Comment savoir si mon compte est expiré ?

Lors de votre tentative de connexion, si le message « Votre compte est expiré. Veuillez contacter votre administrateur » apparaît, cela signifie que votre compte est expiré.



The screenshot displays the login interface of the 'Mon Compte Formation' portal. On the left, there is a 'Connexion' section with fields for 'Identifiant' and 'Mot de passe', each with a 'Mot de passe oublié' link. A 'ME CONNECTER' button is at the bottom. On the right, there is a 'Création de compte' section with a 'CRÉER UN COMPTE' button. At the bottom center, a dark blue error message box states: 'Votre compte est expiré. Veuillez contacter votre administrateur.' with a 'FERMER' button. A red arrow points from the top right towards the error message box.

## Je suis un utilisateur : quelle est la procédure à suivre pour renouveler mon compte en cas d'expiration ?

### **Étape 1 : Identifier l'administrateur du compte**

Si vous ne savez pas qui est l'administrateur du compte de votre structure, vous devez simuler une demande d'inscription au portail en vous rendant sur le lien suivant :

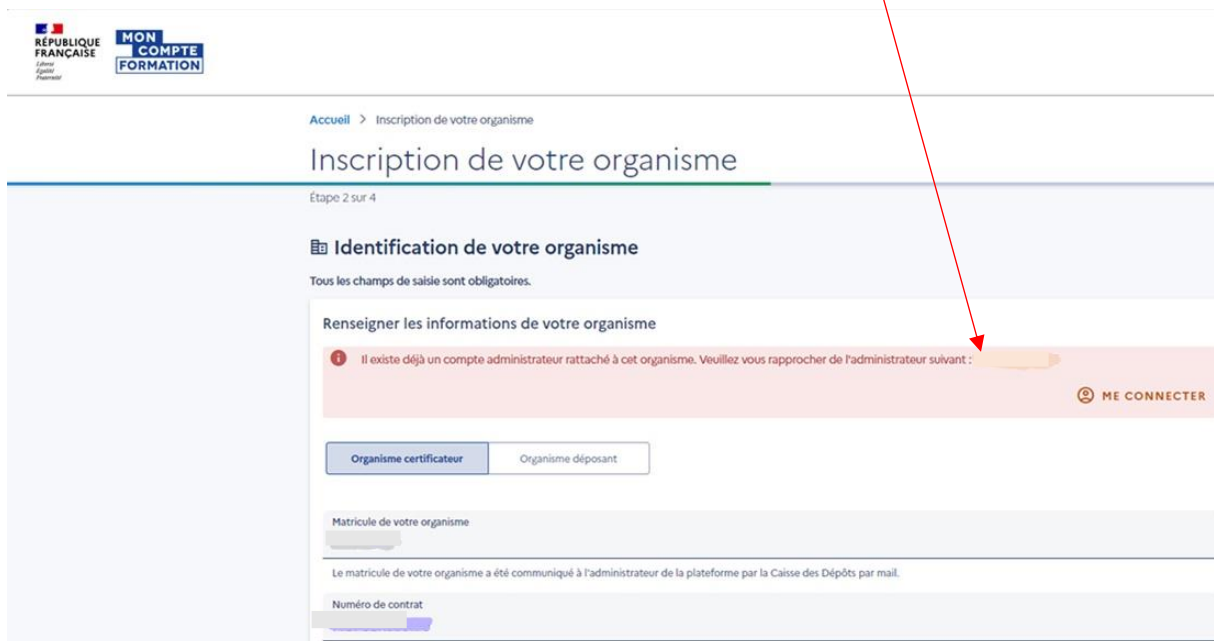
<https://certificateurs.moncompteformation.gouv.fr/espace-privé/#!/inscription>

### **Caisse des Dépôts**

[Adresse - Tél. - Télécopie du signataire, à personnaliser (double-cliquez ici pour accéder au pied de page)]


Courriel : [prenom.nom@caissedesdepots.fr]

Une fois votre matricule et votre numéro de contrat renseignés, un message indiquant le nom et le prénom de l'administrateur du compte apparaîtra.



## Étape 2 : Prise de contact avec l'administrateur

Vous devez contacter votre administrateur, et lui demander de se connecter au portail en renseignant son identifiant et son mot de passe.

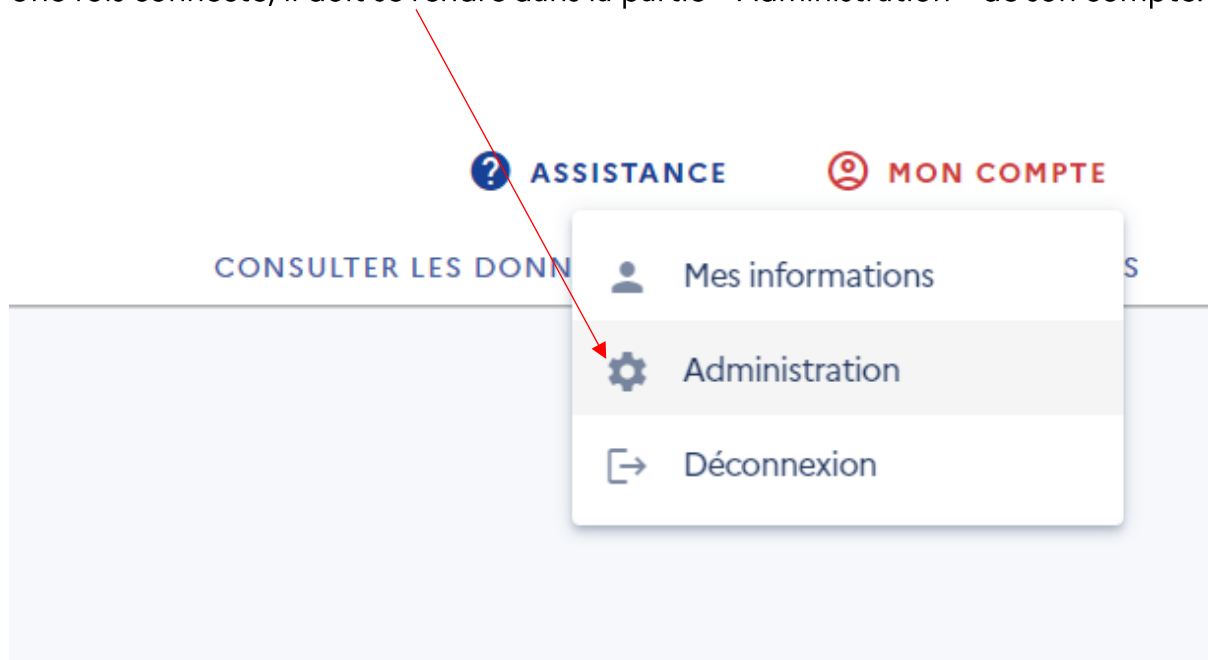


### Caisse des Dépôts

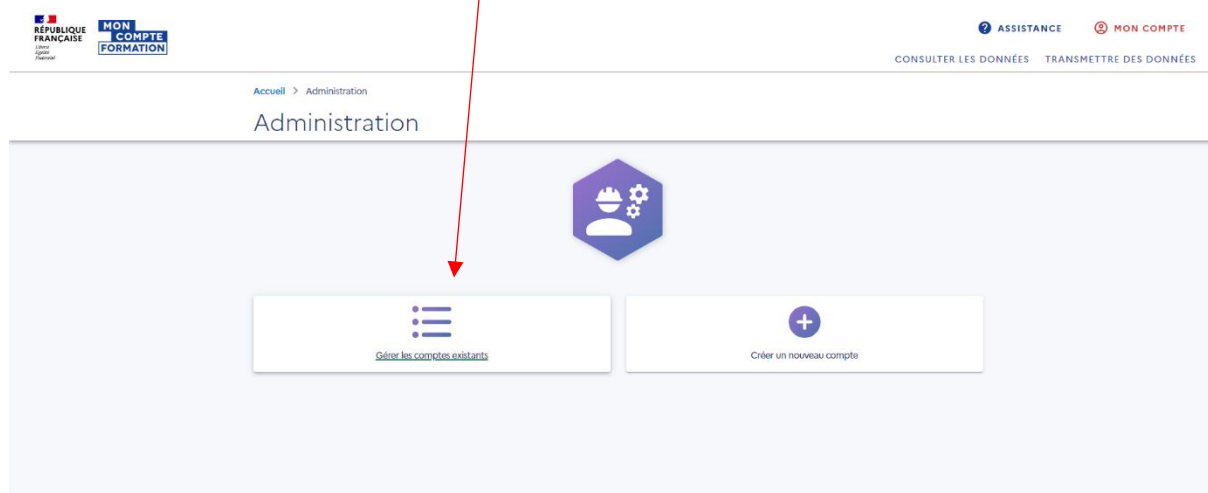
[Adresse - Tél. - Télécopie du signataire, à personnaliser (double-cliquez ici pour accéder au pied de page)]

Courriel : [prenom.nom@caissedesdepots.fr]

Une fois connecté, il doit se rendre dans la partie « Administration » de son compte.



Il doit ensuite aller dans « Gérer les comptes existants » pour accéder à l'administration des comptes de sa structure.

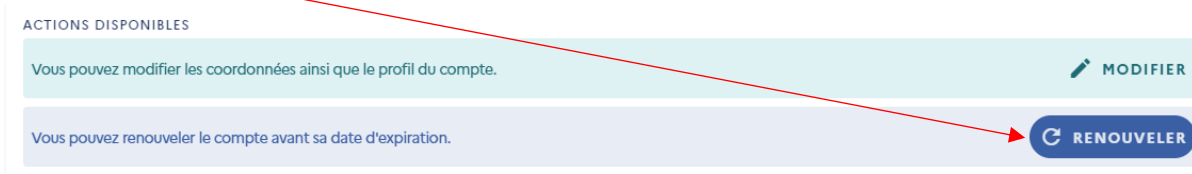


**Caisse des Dépôts**

[Adresse - Tél. - Télécopie du signataire, à personnaliser (double-cliquez ici pour accéder au pied de page)]

Courriel : [prenom.nom@caissedesdepots.fr]

Il doit cliquer sur « Renouveler » pour le compte désiré. Nous vous conseillons de cliquer plusieurs fois sur « Renouveler » afin d'étendre sa durée de validité à plusieurs années.



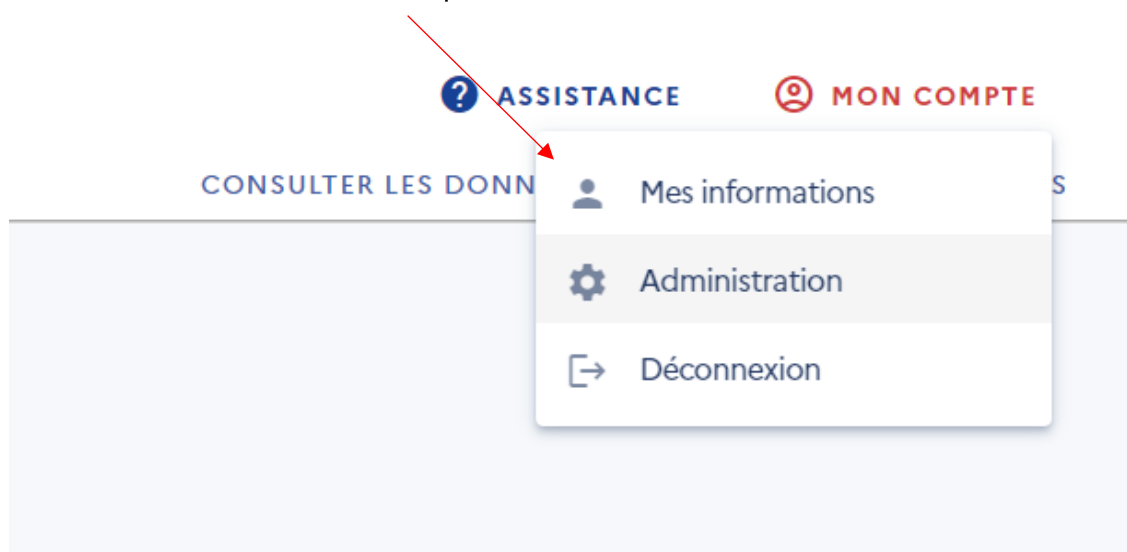
## Que faire si l'administrateur du compte n'a pas connaissance du portail certificateurs ?

Dans certains cas, l'administrateur du portail des certificateurs est automatiquement nommé car il est administrateur d'un autre portail, le plus souvent du portail SOLTÉA.

**La procédure à indiquer à votre administrateur est la suivante :**

**Étape 1** : *L'administrateur doit se connecter au portail [SOLTÉA](#).*

Une fois connecté à son compte SOLTÉA, il doit se rendre dans la partie « Administration » de son compte.

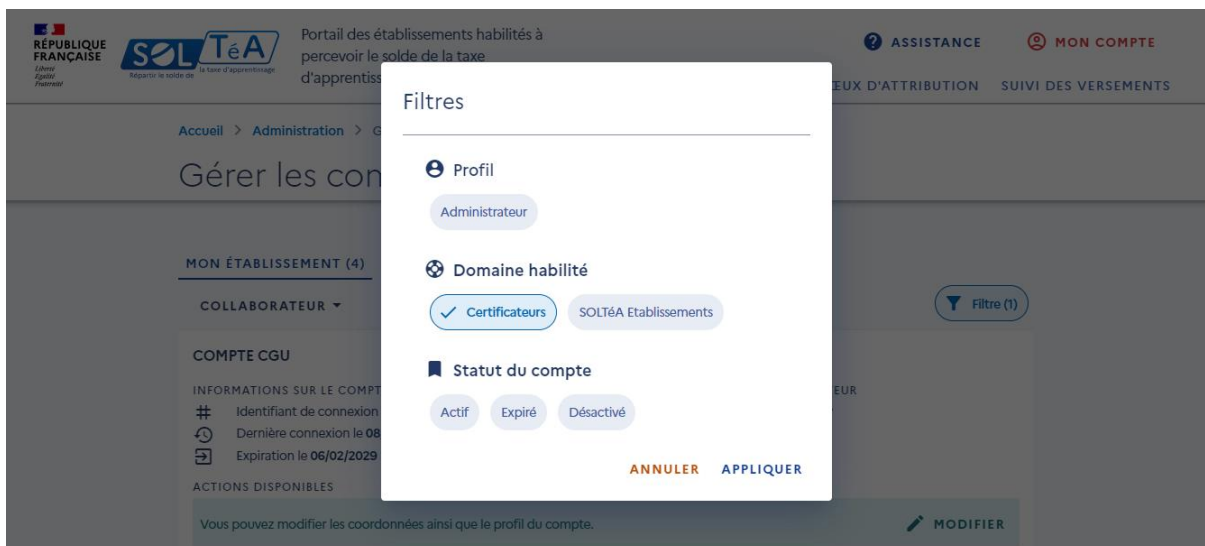


### **Caisse des Dépôts**

[Adresse - Tél. - Télécopie du signataire, à personnaliser (double-cliquez ici pour accéder au pied de page)]

Courriel : [prenom.nom@caissedesdepots.fr]

Une fois dans la partie administration : il peut sélectionner dans le filtre « Certificateurs » et ainsi accéder aux comptes existants.



Il n'aura plus qu'à trouver le compte à renouveler et cliquer le bouton « Renouveler ».



**Caisse des Dépôts**

[Adresse - Tél. - Télécopie du signataire, à personnaliser (double-cliquez ici pour accéder au pied de page)]

Courriel : [prenom.nom@caissedesdepots.fr]

Que faire si mon administrateur ne fait plus partie de ma structure ou si je n'arrive pas/je ne peux pas contacter l'administrateur SOLTÉA ?

Dans cette situation, nous vous recommandons de nous contacter grâce à notre outil d'assistance avec les informations suivantes, afin de procéder au changement d'administrateur.

**Informations de mon organisme :**

- Matricule (id client)
- Numéro de contrat (id contrat)
- SIRET

**Informations du nouvel administrateur :**

- Adresse mail
- Civilité
- Nom
- Prénom
- Service
- Téléphone portable
- Téléphone fixe

**Caisse des Dépôts**

[Adresse - Tél. - Télécopie du signataire, à personnaliser (double-cliquez ici pour accéder au pied de page)]

Courriel : [prenom.nom@caissedesdepots.fr]