

Présentation de la plateforme des achats du CNES

Cette fiche a pour objectif de vous guider pour vos premiers pas sur la plateforme de dématérialisation des procédures d'achats du Centre National d'Etudes Spatiales.

Vous y trouverez les informations suivantes :

Comment y accéder	1
Créer votre compte personnel	1
Vous familiariser avec la plateforme	4
Contacteur le support en cas de problème	5
Signature électronique	7

Comment y accéder

L'accès à la plateforme se fait par un navigateur web à l'adresse suivante : <https://marches.cnes.fr/>

Vous trouverez en bas de page, un lien pour accéder aux **pré-requis techniques**. Ils indiquent les configurations de poste et les navigateurs compatibles avec la plateforme.

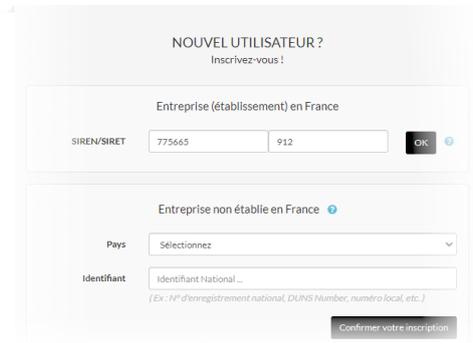
Mentions légales | Conditions d'utilisation | **Pré-requis techniques** | Accessibilité

Créer votre compte personnel

Si vous n'avez pas encore de compte sur la plateforme, la première étape est de vous inscrire.

Votre compte personnel est associé à votre entreprise (code SIRET de votre établissement pour les entreprises françaises).

Sur la page d'accueil, vous trouverez une rubrique **Nouvel utilisateur** pour vous inscrire.



Il faut saisir le code **SIREN/SIRET** de votre entreprise et cliquer sur **OK**.



La plateforme interroge le registre de l'INSEE pour récupérer les informations de l'entreprise.

En cas d'indisponibilité du service de vérification, le message suivant va s'afficher « **Le service est actuellement indisponible. Veuillez vérifier la validité du n° SIRET fourni par l'entreprise...** ».



Si c'est le cas, vous devrez renseigner les informations de votre entreprise demandées dans la rubrique **Entreprise** telle qu'elles sont déclarées au niveau de l'INSEE.

Sur le formulaire, les données obligatoires sont signalées par ce symbole *.

Accueil / Inscription

Le service est actuellement indisponible. Veuillez vérifier la validité du n° SIRET fourni par l'entreprise, et renouveler cette opération dans quelques minutes. Si le problème persiste, veuillez contacter notre service support.

Le symbole * indique les champs obligatoires

Mon compte entreprise

Entreprise

Raison sociale *: Test

Code APE / NAF / NACE *: 8299

SIREN *: 390702008

Forme juridique *: SARL

Lieu d'établissement: France

PME: OUI

Établissement

ⓘ Veuillez sélectionner l'établissement auquel vous êtes rattaché

Nombre de résultats : 0

+ Ajouter un établissement

Il faut ensuite renseigner votre établissement en cliquant sur le bouton **+ Ajouter un établissement**.

Vous devez ensuite renseigner vos **informations personnelles** et créer vos **informations d'identification** (identifiant et mot de passe).

ⓘ Veuillez sélectionner l'établissement auquel vous êtes rattaché

Nombre de résultats : 0

+ Ajouter un établissement

MON COMPTE PERSONNEL

Mes informations personnelles

Nom *:

Prénom *:

Adresse électronique *:

Téléphone *:

Fax:

Mes informations d'identification

Identifiant *:

Mot de passe *:

Une fois votre compte créé, vous trouverez dans le menu du haut le lien pour **se connecter** à la plateforme avec vos informations d'identification. Une fonction **Mot de passe oublié** vous permet de réinitialiser votre mot de passe en cas d'oubli.

Se connecter

Identifiant

Identifiant

Mot de passe

Mot de passe

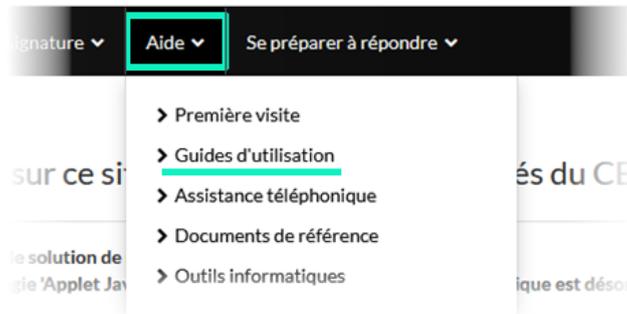
Se connecter

Mot de passe oublié

M'inscrire

Vous familiariser avec la plateforme

Dans le menu du haut, une rubrique **Aide** vous donne accès au **Guide d'utilisation** (document PDF à télécharger). Ce guide présente toutes les fonctionnalités de la plateforme.



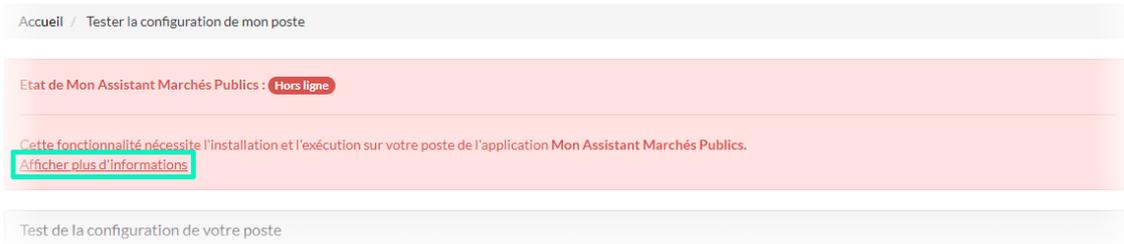
Dans la rubrique **Se préparer à répondre**, vous pourrez également :

- **Tester la configuration** de votre poste

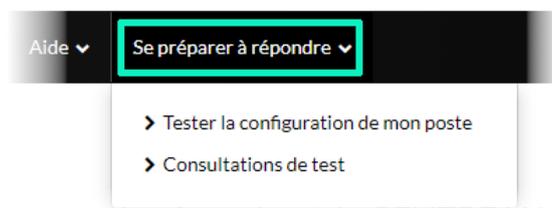
Pour tester la configuration, vous devrez installer sur votre poste l'outil **Mon Assistant Marchés Publics**.

L'installation ne nécessite pas d'avoir les droits « administrateur » sur son ordinateur.

Pour cela, cliquez sur le lien **Afficher plus d'informations** et suivez les consignes.



- Accéder à des **consultations de test** pour vous permettre de pratiquer avec des consultations fictives.



Contacter le support en cas de problème

En cas de difficultés avec la plateforme, vous pouvez contacter l'Assistance en ligne en cliquant sur le bouton situé à droite de l'écran :



Une nouvelle page de demande d'assistance s'ouvre.


CNES

Votre demande

Pour toute demande, veuillez renseigner le formulaire en ligne ci-dessous. Il permet de récupérer vos informations de connexion, de pré-alimenter et d'orienter au mieux votre demande. L'assistance téléphonique est joignable une fois ce formulaire renseigné, de 9h à 19h. **Le numéro d'appel est affiché après validation de ce formulaire**, et dans les courriels de notification de changement d'état de chaque demande.

Afin de traiter au mieux votre demande connectez-vous à ce formulaire à partir de la page depuis laquelle votre problème est survenu ; ainsi, les bonnes informations sont automatiquement transmises

Renseignez les rubriques qui vous concernent (30 secondes) et indiquez votre numéro de demande à l'opérateur téléphonique qui aura ainsi accès à votre fiche complète.

Ma demande *

Contexte applicatif

Plate-forme	CNES
Version	2018-00.02.01.05
Nom de l'utilisateur	Non connu
Courriel de l'utilisateur	Non connu
Entreprise	Non connu

Contexte métier

Aucune information de contexte n'est disponible.

Contexte technique

Système d'exploitation	Windows
Navigateur	Mozilla Firefox 83.0
Version de Java	Non connu

Vous devez choisir l'objet de votre demande de support dans la liste **Ma Demande**.

Une liste des questions fréquentes en lien avec votre demande s'affiche.

Ma demande *

Préciser ma demande / voir FAQ

- ▶ Comment accéder au coffre-fort de mon compte entreprise?
- ▶ Comment modifier les informations de mon entreprise?
- ▶ Comment supprimer le compte de mon entreprise ?
- ▶ Comment supprimer mon compte personnel ?
- ▶ Est-il possible d'avoir plusieurs comptes pour une même entreprise?
- ▶ Je change d'entreprise, puis-je garder le même compte ?
- ▶ Je viens d'ajouter un établissement et je ne parviens pas à modifier les données
- ▶ Mon entreprise a changé de nom. Comment puis je mettre à jour le nom de mon entreprise ?
- ▶ Mon numéro SIRET n'est plus le même comment puis-je le modifier ?

Si une question correspond à votre besoin, il suffit de cliquer dessus pour afficher la solution :

- ▶ [Comment supprimer mon compte personnel ?](#)
- ▶ [Est-il possible d'avoir plusieurs comptes pour une même entreprise?](#)
Oui. Il faut créer un nouveau compte depuis la page d'accueil de la plateforme. L'adresse mail renseignée devra être différente de celles des autres comptes déjà existants.
- ▶ [Je change d'entreprise, puis-je garder le même compte ?](#)

Si vous ne trouvez pas de question satisfaisante, il vous faut alors cocher plus bas l'option **Je n'ai pas trouvé de réponse satisfaisante, je poursuis ma demande.**

La FAQ m'a permis de résoudre mon problème

Je n'ai pas trouvé de réponse satisfaisante, je poursuis ma demande

Mon problème est Mineur Majeur

Bloquant Une suggestion d'amélioration

Mon problème est apparu Une fois seulement Plusieurs fois (aléatoirement)

De façon systématique (réaction à une série d'actions particulières)

Message *

Pièce jointe (ex. : copie d'écran) 

Un formulaire apparait et vous devez le compléter et renseigner l'objet de votre demande dans la partie **Message**, de la façon la plus claire et détaillée possible.

Vous pouvez rajouter une capture d'écran illustrant la demande (message d'erreur...) en pièce jointe.

En bas du formulaire, il faut compléter les informations de contact.

Lorsque le formulaire est complet, cliquez en bas sur le bouton **Envoyer**.

Un ticket de demande d'assistance est alors ouvert et vous recevez par email une notification.

De : nepasrepondre@cnes.local-trust.com <nepasrepondre@cnes.local-trust.com>
Objet : Assistance - Création d'une demande - Réf. xxxxxxxx

Bonjour,

Votre demande d'assistance n° xxxxxxxx - "xxxxxx" a bien été enregistrée.

Pour accéder à cette demande d'assistance, veuillez cliquer sur le lien suivant :

<https://marches.cnes.fr/assistance/demande/xxxxxxx>

*Ne perdez pas ce message qui vous permet de suivre ce ticket xxxxxxxx - En cas de besoin, vous pouvez contacter notre équipe support au 08 20 20 77 43.

Cordialement,

La plateforme des marchés publics du CNES

Cet email vous donne une référence de ticket de support et un lien qui vous permet de suivre l'avancement du traitement de votre demande. Le support prend alors en charge votre demande et met à jour le ticket avec la réponse ou éventuellement une demande de complément d'information.

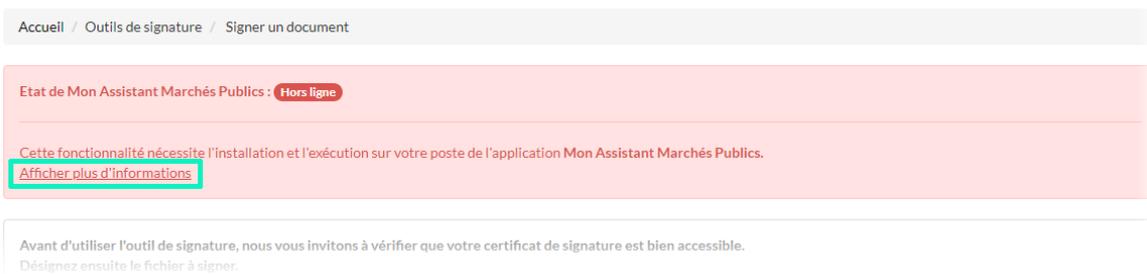
A chaque mise à jour du ticket, vous recevez une notification email vous renseignant de la mise à jour.
Vous pouvez échanger avec le support et voir l'historique des échanges directement en accédant à la demande d'assistance grâce au lien indiqué dans les emails de notifications.
Vous pouvez également contacter le support par téléphone au numéro indiqué dans l'email: Il vous sera alors demandé la référence de votre demande.

Signature électronique

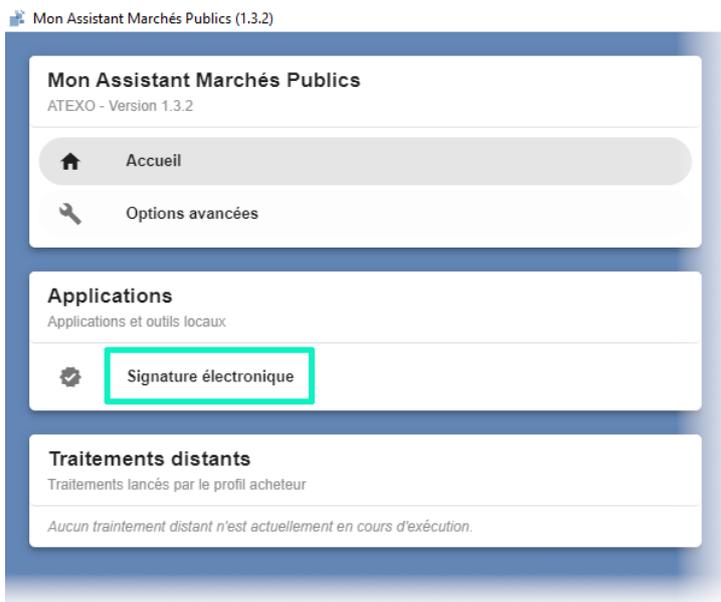
Dans le menu du haut, une rubrique **Outils de signature** vous donne accès à un outil pour **Signer un document** ou pour **Vérifier la signature électronique** d'un document.



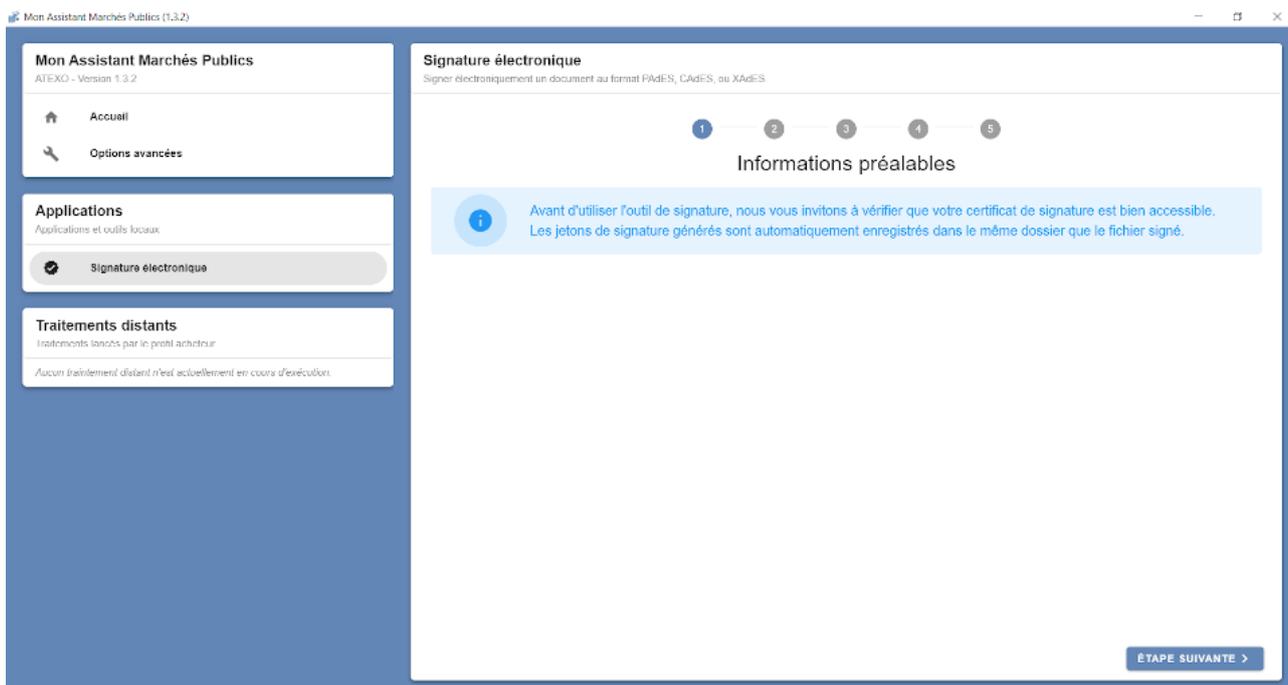
Pour signer un document, vous devrez installer sur votre poste l'outil **Mon Assistant Marchés Publics**.
L'installation ne nécessite pas d'avoir les droits « administrateur » sur son ordinateur.
Pour cela, cliquez sur le lien **Afficher plus d'informations** et suivez les consignes.



Une fois l'application **Mon Assistant Marchés Publics** installée sur votre poste, il suffit de l'ouvrir.
Dans le menu de gauche, vous trouverez dans la rubrique **Applications**, un bouton pour lancer la **Signature électronique**.



Il suffit ensuite de se laisser guider par le processus de Signature électronique (partie droite).
Comme indiqué sur le premier écran, il est nécessaire d'avoir un certificat de signature.



La Commande Publique impose l'utilisation d'un certificat de signature électronique qualifié au sens du règlement n°910/2014 « eIDAS ».

La liste des fournisseurs de confiance est disponible sur la page suivante <https://esignature.ec.europa.eu/efda/tl-browser/#/screen/tl/FR> (mention « QCert for ESig »).