



FICHE UTILISATEUR

Maître d’Ouvrage Portail de Suivi et de Programmation des Logements Sociaux – Création du compte Cerbère et accès au portail

Sommaire

1.	Identification et connexion du maître d’ouvrage	1
1.1.	Désignation des utilisateurs du portail de programmation SPLS	1
1.2.	Ouverture des droits d’accès au portail « SPLS »	2
1.2.1.	Etape 1 - Auto-connexion des utilisateurs sur le portail d’authentification Cerbère ..	2
1.2.2.	Etape 2 – Déclaration d’habilitation de l’organisme.....	7
1.2.3.	Etape 3.....	8
1.2.4.	Etape 4 – Habilitation par l’équipe projet nationale	8
1.2.5.	Etape 5 – Première connexion au portail SPLS	8
2.	Annexe 1 – Les profils	10
3.	Annexe 2 – Déclaration d’habilitation des utilisateurs MO au portail SPLS	11
4.	Annexe 3 – Messages d’erreur	12

1. Identification et connexion du maître d’ouvrage

1.1. Désignation des utilisateurs du portail de programmation SPLS

Chaque maître d'ouvrage désigne au sein de son organisme un référent, identifié auprès des chefs de projet SPLS régionaux.

Sont ensuite identifiés les futurs utilisateurs du portail SPLS, ainsi que les profils qui doivent leur être associés :

- Administrateur Maître d’Ouvrage
- Gestionnaire principal Maître d’Ouvrage
- Gestionnaire Délégué Maître d’Ouvrage
- Lecteur Maître d’Ouvrage

Voir l’annexe 1 « Les profils »

Attention, chaque demande devra correspondre à un besoin réel de l’organisme, au regard de son organisation interne. Si des profils complémentaires s’avéraient nécessaires, après la phase initiale de la campagne d’ouverture des droits, les référents des maîtres d’ouvrage pourront faire remonter ces besoins.

Il est rappelé que les délégataires ne sont pas concernés par ce mode opératoire des maîtres d'ouvrage. Pour plus d'information, se référer au mode opératoire des gestionnaires.

1.2. Ouverture des droits d'accès au portail « SPLS »

L'ouverture des droits d'accès au portail se déroule en **cinq étapes** :

1. L'auto-connexion des futurs utilisateurs sur le portail d'authentification Cerbère (par chaque utilisateur identifié pour l'organisme)

Cette étape est impérative et doit être réalisée avant la transmission de toute demande d'habilitation aux chefs de projet régionaux.

2. La déclaration d'habilitation de l'organisme (tableau prédéfini, en annexe), à transmettre par le référent de chaque structure au chef de projet régional AR HLM
3. La validation de la déclaration par le chef de projet régional AR HLM et sa transmission à l'équipe projet nationale
4. L'habilitation par l'équipe projet nationale de chaque utilisateur de l'organisme, en fonction des profils demandés dans la déclaration

Si l'auto-authentification des utilisateurs sur Cerbère n'est pas réalisée à cette étape, l'équipe projet nationale ne sera pas en mesure de procéder à leur habilitation

5. Les utilisateurs peuvent se connecter au portail SPLS (spls.application.logement.gouv.fr) dès réception d'un mél de la part du chef de projet régional AR HLM, leur confirmant que leur habilitation est effective. L'adresse du site de l'auto-connexion ne doit plus être utilisée.

Ces étapes doivent impérativement être suivies dans l'ordre présenté, ce de manière à éviter des allers retours superflus entre les utilisateurs, les référents des organismes, les chefs de projets des AR HLM et l'équipe projet nationale. Le respect du calendrier fixé pour la campagne d'ouverture des droits dépend de ce processus.

1.2.1. Etape 1 - Auto-connexion des utilisateurs sur le portail d'authentification Cerbère

L'accès aux applications nationales du ministère en charge du logement passe par le portail d'authentification Cerbère, qui assure l'authentification et l'autorisation des accès sur les applications Web correspondantes.

Chaque utilisateur des organismes utilisant SPLS doit être personnellement authentifié sur le portail Cerbère. Cette authentification aboutit à la création d'un compte unique, permettant d'identifier notamment le niveau de droits auquel l'utilisateur accède.

- Si un utilisateur a déjà un compte Cerbère, notamment suite à l'ouverture d'un accès pour une autre application du ministère (LOAD, Demande Unique, etc.), il n'est pas nécessaire qu'elle réalise cette étape à nouveau : son profil est déjà référencé dans la base Cerbère.
- Il n'est pas possible d'auto-authentifier une personne autre que soi-même.

Pour créer un compte Cerbère, il faut se rendre sur le portail d'authentification du ministère en charge du logement, disponible au lien suivant :

<https://authentification.din.developpement-durable.gouv.fr/>

Attention : Le lien de confirmation de création du compte Cerbère reçu à l'issue de la procédure n'étant valable que 24h, il est fortement recommandé de ne pas réaliser cette étape une veille de congés ou de fin de semaine.

1° Cliquer sur « Créer mon compte »



MINISTÈRE DE L'ÉGALITÉ DES TERRITOIRES ET DU LOGEMENT
MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE, DU DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE L'ÉNERGIE
Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Portail d'authentification Cerbère

Mon compte

- > Me connecter
- > Gérer mon compte
- > **Créer mon compte**
- > Activer mon compte
- > Me déconnecter

Aide

Authentification CERBERE

Identification par mot de passe

Identifiant * :

Mot de passe * :

Connexion anonyme :

Identifiant oublié ? | Vous ne connaissez pas votre mot de passe?

* Champs obligatoires

Valider

Identification par certificat

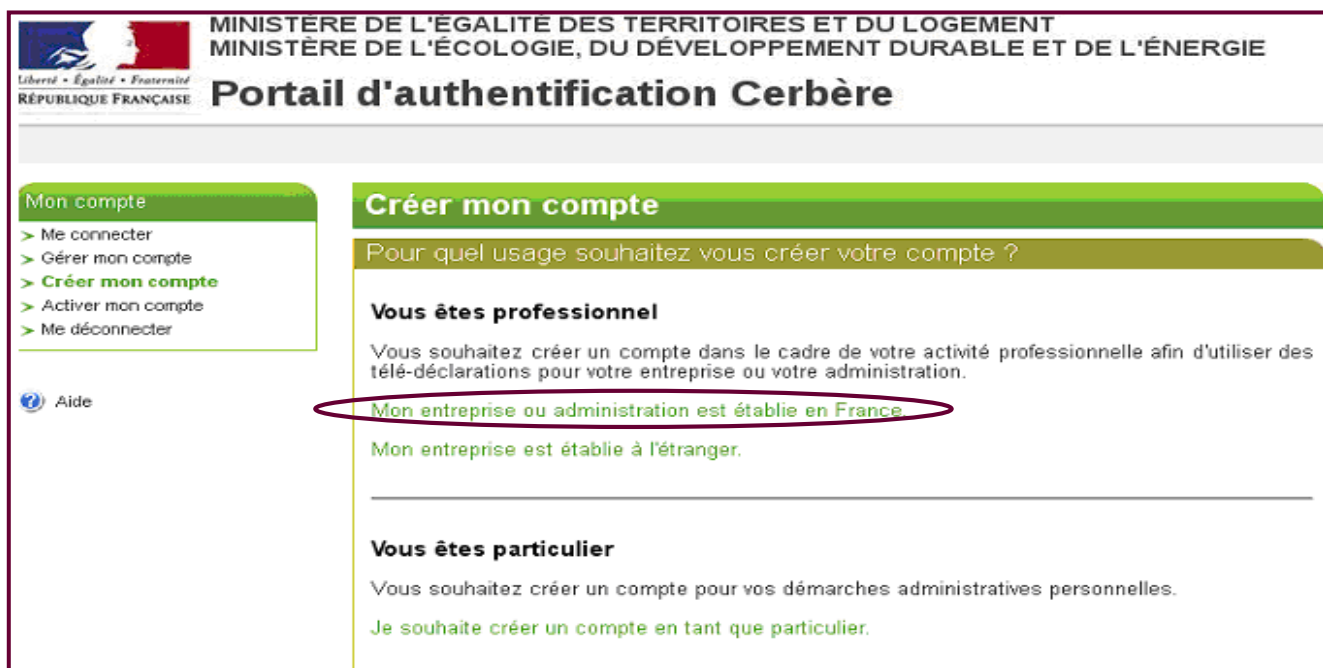
Si vous disposez d'un certificat numérique, vous pouvez l'utiliser pour vous authentifier.

Valider

© Ministère de l'Égalité des Territoires et du Logement
Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie
SG/SPSSI/PSI4 Bureau sécurité des systèmes d'information

2012-09-06T13:35:49-cea11

2° Choisir « Mon entreprise ou administration est établie en France » dans la section « Vous êtes professionnel »



MINISTÈRE DE L'ÉGALITÉ DES TERRITOIRES ET DU LOGEMENT
MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE, DU DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE L'ÉNERGIE
Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Portail d'authentification Cerbère

Mon compte

- > Me connecter
- > Gérer mon compte
- > **Créer mon compte**
- > Activer mon compte
- > Me déconnecter

Aide

Créer mon compte

Pour quel usage souhaitez vous créer votre compte ?

Vous êtes professionnel

Vous souhaitez créer un compte dans le cadre de votre activité professionnelle afin d'utiliser des télé-déclarations pour votre entreprise ou votre administration.

Mon entreprise ou administration est établie en France

Mon entreprise est établie à l'étranger.

Vous êtes particulier

Vous souhaitez créer un compte pour vos démarches administratives personnelles.

Je souhaite créer un compte en tant que particulier.

3° Choisir « Continuer sans certificat »

MINISTÈRE DE L'ÉGALITÉ DES TERRITOIRES ET DU LOGEMENT
MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE, DU DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE L'ÉNERGIE

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Portail d'authentification Cerbère

Mon compte

- > Me connecter
- > Gérer mon compte
- > Créer mon compte
- > Activer mon compte
- > Me déconnecter

Aide

Créer mon compte

Certificat non trouvé

Nous n'avons pas détecté de certificat numérique dans votre navigateur.

[Obtenir de l'aide sur l'utilisation des certificats](#)

Poursuivre la création du compte sans certificat
Si vous ne souhaitez pas acquérir ou utiliser de certificat, vous pouvez continuer la création de votre compte par simple déclaration. Cependant votre identité n'étant pas certifiée, certains services ne vous seront pas accessibles.

[Continuer sans certificat](#)

Annuler la création du compte
[Annuler la création de mon compte professionnel](#)

© Ministère de l'Égalité des Territoires et du Logement
Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie
SG/SPSSI/PSI4 Bureau sécurité des systèmes d'information

3.12.7-oea11

4° Saisir le numéro SIREN de votre organisme et valider

MINISTÈRE DE L'ÉGALITÉ DES TERRITOIRES ET DU LOGEMENT
MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE, DU DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE L'ÉNERGIE

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Portail d'authentification Cerbère

Attention, vous n'utilisez pas de certificat, les données que vous saisissez ne seront pas certifiées.

Mon compte

- > Me connecter
- > Gérer mon compte
- > Créer mon compte
- > Activer mon compte
- > Me déconnecter

Aide

Créer mon compte

Mon entreprise d'appartenance

SIREN * :

* Champs obligatoires

Valider Retour

© Ministère de l'Égalité des Territoires et du Logement
Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie
SG/SPSSI/PSI4 Bureau sécurité des systèmes d'information

3.12.7-oea11

Le numéro SIREN renseigné doit correspondre à celui de la société employeur (maître d'ouvrage).

→ Dans le cas d'un GIE ou d'une autre forme de mandat entre organismes, il reste possible d'accéder dans SPLS aux opérations des structures concernées ; ce point est décrit plus loin dans ce mode opératoire. A ce stade, il convient donc d'indiquer uniquement le SIREN de sa société employeur.

5° Saisir vos civilité, nom, prénom, adresse électronique et pays puis valider

Créer mon compte

Votre entreprise d'appartenance

Entreprise X

Mes coordonnées

Civilité * : Mme M.

Nom * :

Prénom * :

Mél * :

Confirmez le Mél * :

Adresse :

Code Postal :

Ville :

Pays * :

Téléphone :

Mobile :

* Champs obligatoires

L'adresse électronique (Mél) renseignée correspond à votre identifiant d'authentification sur le portail SPLS.

- ➔ L'adresse de l'entreprise qui apparaît sous la mention « Votre entreprise d'appartenance » n'est pas modifiable, elle provient du répertoire SIREN
- ➔ Vous pouvez préciser l'adresse professionnelle de votre organisme (MO) dans la rubrique « Adresse » de « Mes coordonnées ». Par défaut, l'adresse du siège social de l'entreprise d'appartenance s'affiche.

6° Saisir, sur la page de vérification d'enregistrement du compte, les informations de sécurité

Mes coordonnées

Civilité : Madame
 Nom : XXXXXXXX
 Prénom : Xxxx
 Mél : xx.xx@xxx
 Adresse :
 Code Postal :
 Ville :
 Pays : FRANCE
 Téléphone :
 Mobile :

Mon mot de passe

Pour la sécurité de votre compte, votre mot de passe :

- Doit être constitué de 8 caractères minimum et contenir au moins 1 lettre minuscule, 1 lettre majuscule, 1 caractère numérique et 1 caractère spécial.
- Ne doit pas faire référence ni à votre nom ni à votre prénom.
- Doit être différent de vos 3 précédents mots de passe.

Votre identifiant et mot de passe vous permettront d'accéder aux télé-procédures n'imposant pas de certificat.

Mot de passe * :

Confirmation * :

Code de sécurité

Ce code de sécurité permet d'empêcher les créations frauduleuses de compte. Merci de bien vouloir indiquer dans la zone de saisie les caractères affichés.

i c i s e r z [Changer](#)

Conditions générales d'utilisation

J'accepte les conditions générales d'utilisation du portail d'authentification Cerbère.

* Champs obligatoires

Confirmez-vous les données saisies ?

Valider Retour

- Saisir le mot de passe.
- Confirmer le mot de passe
- Recopier le code de sécurité
- Accepter les conditions générales d'utilisation
- Valider.

7° Un message électronique émanant du portail de sécurité est envoyé à l'adresse identifiée

Le nom de l'expéditeur de ce message est « robot-cerbere.csso@developpement-durable.gouv.fr » ou « robot-cerbere.csso@equipement.gouv.fr ».

- Si aucun message n'est reçu dans un délai de 24 heures, il est possible que le pare-feu informatique du fournisseur d'accès internet ou du réseau interne à l'organisme bloque la réception du message. Dans ce cas, le service informatique de l'organisme doit être sollicité.

Le message envoyé contient un lien pour activer le compte en cours de création.

Vous avez demandé la création d'un compte pour bénéficier des services ou télé-procédures offerts par le Ministère du Développement durable. Ce compte vous est totalement personnel.

Pour confirmer la création de ce compte vous devez impérativement cliquer sur le lien ci-dessous ou le coller dans la barre d'adresse de votre navigateur :

<https://authentification.application.developpement-durable.gouv.fr/authSAML/monCompte/...>

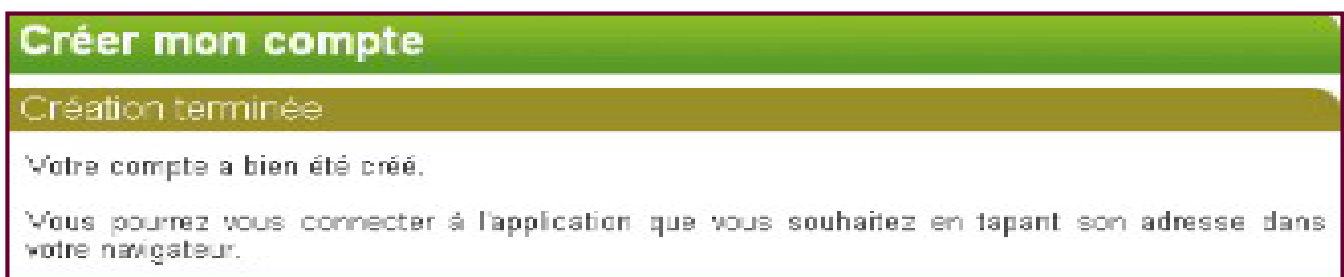
Vous pourrez ensuite utiliser toutes les télé-procédures proposées par le Ministère.

Attention, votre demande sera supprimée si vous ne la confirmez pas dans les 24 heures.

Suivre les instructions en cliquant sur le lien présent dans le message.

- Comme indiqué dans le message et comme évoqué précédemment dans ce document, le lien fourni n'est valide que pour une durée de 24 heures
- Dans le cas où la confirmation n'a pas pu être réalisée dans les temps, la demande d'auto-authentification est supprimée automatiquement. L'utilisateur peut renouveler la procédure, à partir de l'étape 1 du mode opératoire

8° Le compte Cerbère a été créé



Créer mon compte

Création terminée

Votre compte a bien été créé.

Vous pourrez vous connecter à l'application que vous souhaitez en tapant son adresse dans votre navigateur.

L'utilisateur est à présent identifié sur les applications du ministère en charge du logement. Les codes de connexion renseignés (identifiant, c'est-à-dire adresse mél professionnelle ; et mot de passe) sont personnels et uniques.

En revanche, son habilitation à l'application SPLS n'est pas encore créée.

1.2.2. Etape 2 – Déclaration d’habilitation de l’organisme

Lorsque les utilisateurs de l’organisme ont réalisé leurs procédures d’auto-authentications sur Cerbère, le référent adresse par mél au chef de projet régional AR HLM, le tableau déclaratif de l’organisme contenant la liste de toutes les personnes pouvant accéder au portail pour l’organisme (annexe 2 du mode opératoire).

Il est essentiel que toutes les demandes remontées aux chefs de projet régionaux concernent des utilisateurs ayant procédé à l’étape 1 du présent mode opératoire.

Pour chaque utilisateur, le tableau à compléter recense les informations suivantes :

- Nom
- Téléphone
- Service d’affectation
- Département(s) géographiques (dans le cas des restrictions en écriture notamment)
- Adresse de messagerie
- Profil demandé sur le portail SPLS
- L’utilisateur est-il mandataire d’un ou de plusieurs organisme(s) ? (cas notamment de GIE)
 - Dans ce cas, préciser la raison sociale et le numéro SIREN de chaque organisme concerné, ainsi que le profil demandé pour l’utilisateur.

Le référent renseigne dans l’en-tête du tableau de déclaration les informations suivantes :

- Raison sociale de l’organisme
- Adresse mél générique dédiée à SPLS (adresse de messagerie qui réceptionnera les notifications automatiques liées au suivi des opérations dans SPLS)
- Adresse physique du siège de l’organisme
- Numéro SIREN

Précisions

Il est fortement recommandé aux maîtres d’ouvrage de transmettre une **adresse mél générique dédiée à SPLS** pour le paramétrage de leur organisme dans l’application :

- En effet, celle-ci sert à réceptionner les notification relatives aux opérations dans SPLS et risque d’être saturée en raison de l’envoi instantané lors de l’ouverture de SPLS à l’organisme de toutes les notifications relatives à ses dossiers de subvention, *a minima* depuis 2007.
- De plus, l’utilisation d’une boîte générique permet d’ouvrir l’accès aux notifications à **plusieurs** utilisateurs, sans risque de rupture de la transmission de l’information en cas d’absence ou de départ d’un agent.

Par défaut, les utilisateurs rattachés à un organisme accèdent en lecture et en écriture à l’ensemble des opérations de cet organisme, sans distinction de territoire. Ainsi, par défaut, un utilisateur basé en région Centre d’un organisme ayant des opérations dans les régions Centre et Pays de la Loire verra les opérations des deux régions.

- En effet, le numéro SIREN déclaré par les utilisateurs dans le portail d’authentification Cerbère les rattache à l’organisme en tant qu’entité juridique et ne permet pas de les lier à une zone géographique définie
- Une restriction géographique peut être définie à l’échelle d’un ou plusieurs département(s) concernant l’**accès en écriture** aux opérations de l’organisme. En tout état de cause, les accès en lecture ne peuvent pas faire l’objet d’une restriction
- Les demandes de restriction géographique devront être explicitement précisées lors de l’envoi des demandes d’habilitation au chef de projet régional AR HLM

1.2.3. Etape 3 – Validation par le chef de projet régional AR HLM

Le chef de projet AR HLM a pour rôle de capitaliser les déclarations de demandes d'habilitations par organisme, et de veiller à la cohérence du document. Il doit notamment :

- Vérifier le bon achèvement de la demande (un profil renseigné pour chaque utilisateur, le SIREN de l'organisme renseigné) ;
- Vérifier le réalisme de la demande (nombre de demandes par rapport à la taille et au nombre d'opérations de l'organisme) ;
- Recevoir l'assurance de la part du référent de l'organisme que toutes les auto-authentifications des utilisateurs ont été faites ;
- Répondre en cas de demande simple d'assistance, ou la transmettre au niveau national en cas de demande complexe.

Le chef de projet AR HLM est le seul intermédiaire entre les bailleurs et l'équipe projet nationale. En cas de problème au niveau local ou au niveau national avec une habilitation, l'information passe par le chef de projet AR HLM.

En cas de doute, le chef de projet AR HLM reprend contact avec le référent de l'organisme.

1.2.4. Etape 4 – Habilitation par l'équipe projet nationale

L'habilitation de l'utilisateur sur SPLS s'effectue en 3 étapes supplémentaires :

1. L'équipe projet nationale se charge des actions suivantes :
 - Certification des comptes Cerbère
 - Ouverture des accès à SPLS, en fonction des profils demandés
 - Paramétrage des adresses génériques des organismes
 - Envoi d'un mél au chef de projet AR HLM pour lui indiquer que les habilitations sont effectives.
2. Le chef de projet AR HLM envoie un message au référent de chaque organisme en lui précisant que les comptes des utilisateurs de sa structure sont actifs.
3. Chaque utilisateur peut passer à l'étape suivante du mode opératoire « Première connexion au portail SPLS ».

1.2.5. Etape 5 – Première connexion au portail SPLS

Les utilisateurs peuvent se connecter sur le portail SPLS dès lors qu'ils reçoivent le mél de confirmation du chef de projet régional leur confirmant que leur habilitation est effective.

1° Ouvrir le portail de programmation SPLS

Le portail de programmation SPLS est disponible à l'adresse suivante : <http://spls.application.logement.gouv.fr>

LIBERTÉ • ÉGALITÉ • FRATERNITÉ
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'ÉGALITÉ DES TERRITOIRES ET DU LOGEMENT
MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE, DU DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE L'ÉNERGIE

Portail d'authentification Cerbere

Mon compte

- > Me connecter
- > Gérer mon compte
- > Créer mon compte
- > Activer mon compte
- > Me déconnecter

Aide

Authentification GALION

Identification par mot de passe

Identifiant * :

Mot de passe * :

Connexion anonyme :

Identifiant oublié ? | Vous ne connaissez pas votre mot de passe?

* Champs obligatoires

Valider

Identification par certificat

Si vous disposez d'un certificat numérique, vous pouvez l'utiliser pour vous authentifier.

Valider

© Ministère de l'Égalité des Territoires et du Logement
Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie
SG/SPSS/PSH Bureau sécurité des systèmes d'information

3.127-0012

2° A l'ouverture de l'écran, saisir l'identifiant et le mot de passe et cliquer sur « Valider »

Pour rappel, l'identifiant correspond à l'adresse mél professionnelle avec laquelle l'utilisateur a procédé à son auto-authentification sur Cerbere ; le mot de passe correspond également à celui renseigné lors de la connexion sur Cerbere.

Le mot de passe sera demandé à chaque utilisation du portail de programmation SPLS.

Vous avez droit à 2 tentatives de connexion avec un mot de passe erroné. A la troisième tentative le compte est bloqué et vous ne pouvez plus accéder au portail de programmation. Il reste toutefois possible, depuis la page de connexion à l'application, de cliquer sur « Vous ne connaissez pas votre mot de passe ? ». Le cas échéant, l'utilisateur renseigne son identifiant (adresse mél professionnelle) et le système envoie un message automatique contenant un nouveau mot de passe, qui pourra être modifié par la suite. Ce message étant envoyé par un robot (« robot-cerbere.csso@developpement-durable.gouv.fr » ou « robot-cerbere.csso@equipement.gouv.fr »), le pare-feu de votre organisme peut bloquer la réception du mél).

2. Annexe 1 – Les profils

Voici la liste des différents profils possibles pour le maître d'ouvrage et les fonctions qui leurs sont propres :

Administrateur Maître d'Ouvrage

Ce profil est dédié au niveau de représentation le plus haut du maître d'ouvrage. Il accède à l'ensemble des fonctions du dispositif de programmation pour l'ensemble des acteurs agissant pour son compte.

Gestionnaire principal du maître d'Ouvrage

Ce profil est dédié au « gestionnaire » des demandes, agissant pour le compte d'un maître d'ouvrage :

- un MO peut disposer de plusieurs services gestionnaires ;
- un service gestionnaire relève d'un seul MO.

Gestionnaire Délégué du Maître d'Ouvrage

Ce profil voisin du profil « Gestionnaire principal du maître d'ouvrage » dispose des mêmes privilèges mais ne peut pas valider les demandes qu'il a déposées pour le compte du maître d'ouvrage.

Lecteur Maître d'Ouvrage

Profil de consultation des demandes de programmation.

Actions	Administrateur	Gestionnaire principal	Gestionnaire Délégué	Lecteur
Création des demandes de programmation	✓	✓	✓	
Modification des demandes de programmation (tant qu'elles ne sont pas programmées sur une année par le responsable de la programmation)	✓	✓	✓	
Validation des demandes de programmation	✓	✓		
Réception des notifications d'avancement de l'instruction du dossier de financement	✓	✓	✓	
Renseignements des données d'avancement sur les demandes de programmation	✓	✓	✓	
Consultation des autres demandes en cours et validées	✓	✓	✓	✓
Édition des tableaux de bord	✓	✓	✓	
Exemples	Direction développement du patrimoine (ex : siège M.O.)	Responsable montage de projet (ex : filiale MO différente du département du siège)	Instructeur "montage de projet"	Directeur - Président du MO ou direction financière

3. Annexe 2 – Déclaration d’habilitation des utilisateurs MO au portail SPLS

Raison social du maître d'ouvrage : ...

Adresse mél générique du maître d'ouvrage (pour la réception des notifications relatives aux opérations¹) : ...

Adresse du siège de l’organisme : ...

Numéro de SIREN : ...

Recensement et déclaration des habilitations des utilisateurs :

Nom	Téléphone	Service d’affectation	Fonction	Département géographique (dans le cas où une restriction géo. doit être mise en place, le préciser)	Adresse de messagerie nominative de l'utilisateur	Profil demandé	L'utilisateur est-il mandataire d'un ou de plusieurs autres organismes ?	Le cas échéant, préciser la raison sociale des autres organismes, leur SIREN et le profil demandé

1 L'adresse de messagerie commune permet de recevoir des notifications automatiques sans accéder au portail de pré-programmation des aides à la pierre.

Les adresses de messagerie nominatives renseignées devront impérativement être des adresses professionnelles.

4. Annexe 3 – Messages d’erreur

Message reçu	Signification	Précision	Action à réaliser
« Vous n’avez pas le niveau de confiance requis »	L’auto-authentification a été réalisée par l’utilisateur mais n’a pas encore été confirmée par l’équipe projet nationale.	L’équipe projet nationale est chargée de certifier les auto-authentifications avant d’attribuer les droits à SPLS	Attendre le retour du chef de projet AR HLM indiquant que l’habilitation est effective.
« Pas d’entité ou de service trouvé »	L’auto-authentification a été réalisée et confirmée par l’équipe projet nationale. En revanche, le compte de l’utilisateur dans Cerbère n’est pas rattaché à un numéro SIREN.	Deux cas peuvent se présenter : - L’auto-authentification Cerbère a été réalisée en tant que « particulier » au lieu de « professionnel » ; - L’utilisateur disposait d’un accès à Cerbère pour une autre application, et a été habilité à un moment où la procédure n’était pas encore celle décrite dans ce mode opératoire (pas d’auto-authentification possible).	Solliciter le chef de projet AR HLM qui contactera l’équipe projet nationale. Le compte devra être supprimé et recréé. L’utilisateur est à même de supprimer son compte lui-même s’il le souhaite (« gérer mon compte », puis l’archiver), puis de transmettre à nouveau une demande d’habilitation.

<p>« Une erreur s'est produite lors du traitement de votre demande. Veuillez réessayer ultérieurement. Si le problème persiste, contactez l'assistance du portail informatique. »</p>	<p>Le serveur informatique est indisponible.</p>	<p>N/A</p>	<p>Réessayer de se connecter un peu plus tard.</p>
<p>« Compte invalide : utilisateur inconnu : xx »</p>	<p>L'identifiant renseigné n'existe pas dans l'application.</p>	<p>Le message d'erreur correspond à un identifiant que l'application ne reconnaît pas. Pour rappel, l'identifiant de connexion est l'adresse mél renseignée pendant l'auto-authentification.</p>	<p>Renseigner l'identifiant de connexion en respectant la casse.</p>
<p>« Vous n'avez pas les droits d'accès à l'application. Contactez votre administrateur. »</p>	<p>L'auto-authentification a été faite, mais l'habilitation non.</p>	<p>Le compte Cerbère existe, mais les droits n'ont pas été ouverts pour cette application.</p>	<p>Si l'ouverture des droits SPLS était réputée faite, solliciter le chef de projet AR HLM qui contactera l'équipe projet nationale.</p>