

## Créer un espace client sur Certigna v1.0

### 1. Introduction


Pour obtenir un certificat, il faut créer un espace client pour pouvoir accéder au menu de commande en ligne.

### 2. Création de l'espace client

Allez sur [www.certigna.fr](http://www.certigna.fr)

1. Cliquez sur « Espace client »
2. Cliquez sur « S'inscrire »

Sur le formulaire d'inscription :

- Si vous disposez d'un SIRET, cocher « OUI » à la première question, saisir le numéro SIRET et cliquer sur  pour remplir automatiquement les informations de l'organisme
- Sinon, remplir manuellement les informations demandées.

Lorsque le compte est créé, deux mails sont envoyés

- Le premier contient l'identifiant du compte
- Le second contient le mot de passe

#### Cas d'erreurs

- 1) Impossible de passer à l'étape suivante  
Vérifiez que les champs marqués d'une étoile rouge sont tous remplis
- 2) Ce compte client existe déjà  
Le compte que vous créez existe déjà pour le numéro SIRET saisi. Pour obtenir un accès au compte, contactez la personne ayant créé votre espace client pour qu'elle puisse vous y donner accès.

### 3. Activation du compte client

1. Cliquez sur le lien reçu par [espaceclient@certigna.fr](mailto:espaceclient@certigna.fr) contenant votre identifiant pour accéder au site Certigna.
2. Sur la page de connexion, saisir l'identifiant et le mot de passe reçu par mail.

Vous arrivez sur la page d'activation du compte.

1. Définir votre nouveau mot de passe puis cliquez sur « suivant »
2. Définir le responsable légal et le contact administratif puis cliquez sur « suivant »  
Si le compte utilisé est celui du responsable légal et/ou du contact administratif, cochez les cases correspondantes
3. (Optionnel) Ajout des utilisateurs du compte.  
Si d'autres personnes doivent avoir accès au compte client, vous pouvez créer leurs accès.  
L'ajout d'utilisateur peut être fait plus tard par un administrateur, depuis le compte client.
4. Cliquez sur « Terminer » pour finaliser l'activation de votre compte.
5. Choisissez et répondez aux questions secrètes puis saisissez un code à 8 chiffres.

## Cas d'erreur

### 1. Identifiant inconnu ou mot de passe incorrect

L'identifiant ou le mot de passe sont incorrects

- L'identifiant est sur 8 caractères (2 lettres et 6 chiffres)
- Le mot de passe est d'au moins 8 caractères

De plus, le mot de passe envoyé par mail pour activer le compte contient 10 caractères et peut contenir des caractères spéciaux tel que « . », « ; », « ! », ...

### 2. Vous ne recevez pas les mails d'activations du compte client

Vérifiez que le mail n'est pas considéré comme SPAM ou indésirable.

Vous pouvez ajouter à votre carnet d'adresse « espaceclient@certigna.fr » pour être sûr que les prochains mails ne seront pas définis comme SPAM

### 3. J'ai perdu mon identifiant et/ou mon mot de passe

Sur la page de connexion, cliquez sur « identifiant oublié ? » ou « mot de passe oublié ? ».

Remplissez les informations demandés pour recevoir à nouveau votre identifiant ou votre mot de passe.