

FAQ à destination du Service Client pour accompagner les Talents

SOMMAIRE

1. Accès à la GED
2. Connexion & Inscription
3. Appairage
4. Documents contractuels
5. Préparation au départ
6. Fin de mission

1. ACCES A LA GED

Comment accéder à la GED d'une mission ?

L'accès à la GED a été ouvert à tous les conseillers en consultation.

3 étapes pour se connecter :

1. Cliquer sur OAuth
2. Indiquer votre adresse mail@businessfrance.fr
3. Cliquer sur EntraID

Si vous êtes encore bloqué :

Changer de navigateur si OAuth boucle (Chrome)

*Pour les questions relatives aux accès à la GED et au plan classement :
Eugénie Fritz Leleu.*

En cas de bug, faire un signalement DSI via ce lien : [Portail 2025 - Demande de service](#)

Pourquoi dois-je me reconnecter souvent à la GED ?

Le jeton OAuth expire régulièrement pour des raisons de sécurité (Microsoft EntraID).

Solution :

Rafraîchir la page ou se reconnecter via OAuth.

Comment retrouver un document dans la GED ?

Sur certaines pages, la GED n'est pas contextualisée à cause d'un bug.

Merci de remonter le bug auprès de la DSI via un ticket Helpy : [Portail 2025 - Demande de service](#)

Contournement pour trouver un document

Il faut utiliser la barre de **recherche** pour retrouver :

- Un numéro de mission
- Un numéro de talent
- Un nom de talent

2. CONNEXION & INSCRIPTION

Je n'arrive pas à me connecter : que faire ?

La connexion via les **réseaux sociaux** a été **supprimée**.

Lors de la première connexion sur le nouvel espace Talent, il faut passer par **“Mot de passe oublié”** pour réinitialiser l'accès.

Je souhaite modifier mon adresse de connexion : comment faire ?

Le Talent a la main pour modifier son identifiant de connexion et/ou son email de contact directement depuis la section « Paramètres » de son espace personnel (sous réserve d'être connecté).

Mes identifiants de connexion

Adresse mail de connexion

[REDACTED]

[Modifier mon mail de connexion](#)

Mot de passe

[Modifier mot de passe](#)

Mes préférences de contact

Vos informations de contact sont modifiables sur votre [profil](#).

Email

[REDACTED]

Mon adresse de connexion n'existe plus (exemple : adresse d'école) : comment faire si je ne reçois pas le mail de réinitialisation de mot de passe ?

Il ne peut plus faire « mot de passe oublié » : **envoyer ces cas au fil de l'eau à la DSI via Helpy selon mode opératoire déjà transmis**, en précisant l'ancienne adresse et l'adresse souhaitée :

- La DSI modifiera l'adresse de connexion
- Elle transmettra au créateur du ticket un mot de passe temporaire pour que le talent puisse se connecter et mettre à jour son mot de passe

Mon compte est « verrouillé », que dois-je faire ?

Un compte "verrouillé" signifie que le Talent a fait trop de tentatives de connexion avec des mauvais identifiants. Il faut cliquer sur "mot de passe oublié".

Certaines candidatures sont manquantes sur l'espace Talent

Il y a 2 cas possibles :

- Certaines candidatures trop anciennes n'ont pas fait l'objet de reprise de données
- Le talent a postulé via un Jobboard externe (site internet de l'entreprise) et dans ce cas, la candidature ne remonte pas dans OneTeam.

En tant que Talent, je souhaite faire une seconde mission VIE car ma première mission a été arrêté.

Oui, dans certains cas exceptionnels une seconde mission peut être accordée à titre dérogatoire (hors faute grave)

- la première mission a été interrompue pour force majeure,
- ou pour violation des clauses,
- ou si la mission a duré moins de 6 mois,
- ou à titre dérogatoire sur accord de la direction V.I.E (hors faute grave).

Dans OneTeam pour qu'un talent puisse repartir

- Son statut doit être repassé à **“Candidat”** pour qu'il soit à nouveau **« appairable »**
- Cette mise à jour peut être faite par les Chefs du Service
Accompagnement : vous devez **escalader la demande via HELPY au N2 Référent de l'ancienne mission**

Lors de la création de mon compte, quand je sélectionne une région « DOM TOM » pour mon lieu de naissance je ne peux pas indiquer le code postal de naissance.

Certains talents sélectionnent un pays d'outre-mer (ex. : *Guyane Française*) comme **pays de naissance**.

Or, lorsque le pays renseigné n'est pas **France**, le champ "**Code postal de naissance**" *ne s'affiche pas*, ce qui bloque ou invalide la création du profil.

Pour les DOM/TOM, **il ne faut pas sélectionner le territoire**, mais **toujours choisir "France" comme pays de naissance**.

Je ne parviens pas à renseigner ou à modifier des champs

Attention, le Talent doit veiller à être en mode « Modification » et non « Consultation ».

En consultation, les champs ne sont pas modifiables, et apparaissent en « grisé ». Pour passer en mode « modification », il faut cliquer sur le bouton en bas à droite de l'écran.

Je ne parviens pas à renseigner le champs Fonctions

Le champ "Fonctions de la mission" est une arborescence sur 3 niveaux : les valeurs à sélectionner sont au niveau le plus bas. Il faut déplier les chevrons et **sélectionner entre 1 et 3 valeurs**. Les valeurs sélectionnées apparaissent en haut (éléments sélectionnés).

Fonctions de la mission

Rechercher

Éléments sélectionnés

Business manager X

☐ Fonctions de la mission

- ☐ ► Sanitaire, Social, Culture
- ☐ ► Services Techniques
- ☐ ► Communication, création
- ☐ ► Ressources Humaines
- ☐ ▼ Commercial, marketing
- ☐ ▼ Commercial (I)
- ☐ Conseiller clientèle en assurances
- ☐ Commercial immobilier
- ☐ Assistant commercial
- ☒ Business manager
- ☐ Conseiller gestion du patrimoine
- ☐ Développeur foncier
- ☐ Commercial en assurances

Demande de changement de mot de passe

S'il obtient cette erreur : "Claim not verified: [Adresse e-mail]" c'est qu'il a cliqué sur Continuer avant de cliquer sur "Envoyer le code de vérification"



Business France Mon Volontariat International

Claim not verified: [Adresse e-mail]

La vérification est nécessaire. Cliquez sur le bouton Envoyer.

Jean.dupont@test.fr

Envoyer le code de vérification

Annuler Continuer

Veillez patienter pendant que nous traitons vos informations.

Idem après réception et saisie du code de vérification, il faut cliquer sur "Vérifier le code" avant de cliquer sur continuer



Business France Mon Volontariat International

Claim not verified: [Adresse e-mail]

La vérification est nécessaire. Cliquez sur le bouton Envoyer.

Le code de vérification a été envoyé à votre boîte de réception. Copiez-le dans la zone de texte ci-dessous.

[Redacted code]

123456

Vérifier le code

Envoyer un nouveau code

Annuler Continuer

Veillez patienter pendant que nous traitons vos informations.

3. APPAIRAGE

Le Talent ne reçoit pas la demande d'appairage : que faire ?

2 sources de blocage possibles

1/ Le Talent est en doublon

Effectuer une vérification avec les champs **Nom / Prénom / Pays de naissance / Ville de naissance / Date de naissance**.

Les doublons sont une source d'erreur. Lorsqu'un talent existe déjà dans la base (ancien VIE, autre candidature...) cela peut conduire à un mauvais appairage de ce dernier.

En cas de doublon identifié

Escalader la demande en N2 Candidat (*Marie-Anne Grollet*) pour fusionner les doublons en précisant les bonnes informations à garder.

Ensuite, indiquer au Talent de se rapprocher à nouveau de son entreprise et lui demander de renvoyer la demande d'appairage sur le « bon » compte.

2/ Le NID est KO (orange)

Vérifier les informations avec le Talent : **Nom / Prénom / Pays de naissance / Ville de naissance / Date de naissance** et lui demander de modifier les informations enregistrées afin qu'elles soient parfaitement conformes avec sa pièce d'identité.

*Attention : les **caractères spéciaux** dans le Prénom ou le Nom peuvent poser un problème lors de la vérification du NID.*

La vérification automatique avec le site de l'Armée se fait chaque nuit donc **le lendemain le statut peut passer au vert (OK) ou rester en orange (KO)**

Dans ce cas-là,

1. Demander au talent de se mettre en relation avec l'entité indiquée dans son espace personnel (*capture écran ci-dessous*)
2. Lui demander de fournir le justificatif obtenu
3. L'escalader en N2 Candidat (*Marie-Anne Grollet*)



Message d'information relatif à votre Numéro d'Identifiant Défense (NID)

Conformément à nos modalités d'inscription, nous avons procédé à une vérification de vos informations dans la base de données du Service National qui s'avère non concluante.

Pour régulariser votre situation et valider votre inscription :

Si vous avez effectué votre Journée de Défense et Citoyenneté :

- Nous vous invitons à vérifier votre nom, prénom, date de naissance, commune de naissance afin de rectifier toute erreur
- Si vos données sont correctes, veuillez vous rapprocher de la Direction du Service National et de la Jeunesse (lien hypertexte : [Journée Défense et Citoyenneté \(JDC\) | Ministère des Armées \(defense.gouv.fr\)](#))

Si vous n'avez pas effectué votre Journée de Défense et Citoyenneté : Veuillez vous rapprocher de votre Mairie afin de vous faire recenser pour être convoqué par le Bureau du Service National.

Rappel : Pour être éligible au V.I.E/V.I.A, vous devez être en règle au regard des obligations de service national (loi du 14 mars 2000).

Comment vérifier si le Talent a accepté l'appairage ?

Une fois que l'entreprise a terminé sa demande d'affectation et envoyé l'appairage :

- La fiche de la mission passe au statut « **Appairage envoyé** ».
- Le champ « Talent » est complété avec le Talent sélectionné par l'entreprise.

Le Talent doit alors Accepter ou Refuser l'appairage.

S'il accepte, pour valider définitivement son affectation, **il doit déposer une pièce d'identité ou un passeport.**

Une fois que l'**appairage accepté** par le Talent, la mission passe automatiquement « **Instruction en cours** ».

Le Talent rencontre des difficultés pour télécharger des documents sur son espace : comment l'aider ?

Inviter le Talent à essayer depuis un autre navigateur, idéalement :

- Chrome,
- Edge,
- ou Safari.

Éviter l'utilisation de Firefox

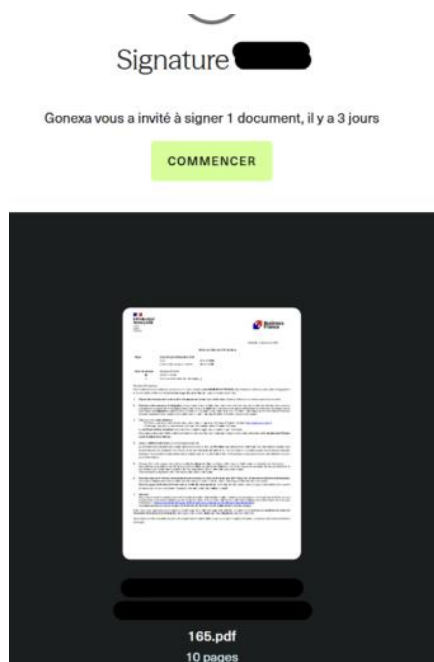
4. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Où trouver la Lettre d'Engagement (LE) ?

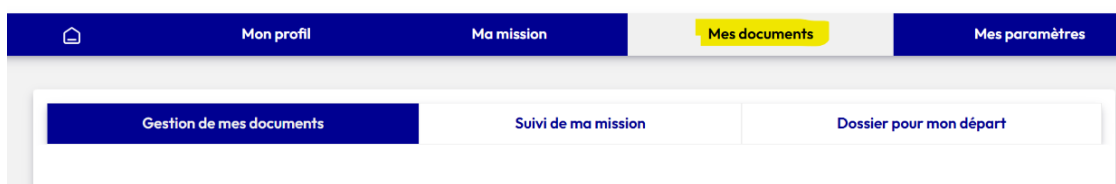
Côté Talent

Avant signature :

- Le Talent peut visualiser sa Lettre d'Engagement via le **lien de signature YouSign** réceptionné par mail



- Ou depuis son **espace personnel > Mes documents**



Lettre d'engagement original

Recherche 	
Nom du fichier	Date de dépôt
LE - 	23/01/2026

Après signature :

- La Lettre d'Engagement signée est stockée sur son espace MON VIE, dans "**Mes documents**" - Lettre d'Engagement signée

 Lettre d'engagement signée

Recherche	Q
Nom du fichier	Date de dépôt
Lettre_Engagement_VIE [redacted]	27/12/2025

Côté One Team

Avant signature :

- Le référent peut visualiser la Lettre d'Engagement dans l'**objet "Fichiers" en haut à droite de la page**

Annuler

Télécharger l'audit de signature

Modifier date expiration

 **Fichiers (1)**

 Lettre_Engagement_VIE [redacted]
[redacted] • 344KB • pdf

Afficher tout

Après signature :

- Une fois le document au statut "signé", le contrat ou la Lettre d'Engagement signé(e) est stocké **en GED dans la mission**

>

✓

✓

Détails

Préparation Au Départ

GED

▼ Détails de la mission

Le lien de signature (Yousign) a expiré : que faire ?

Le délai de validité du document portant la signature Yousign a été rallongé à 90 jours pour l'ensemble des documents.

Le délai de validité du lien reste inchangé (48h), il peut être renouvelé par le signataire. Le destinataire peut régénérer un lien de signature directement depuis le mail reçu.



5. PRÉPARATION AU DÉPART

Où se trouvent les informations de la fiche de renseignement ?

La fiche de renseignement n'existe plus. Les informations ont été réparties dans :

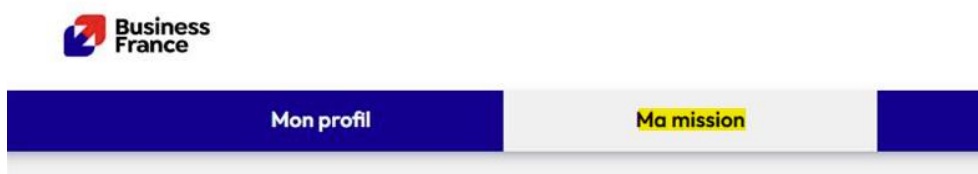
- la **Demande d'affectation**,
- la **Préparation au départ**,

Le Talent peut mettre à jour les informations de la section « MON PROFIL » de son espace personnel tout au long de sa mission.

Point d'attention : Le bouton « Modifier » est tout en bas de page. Aussi, **il doit compléter l'intégralité des champs obligatoires (*)** ainsi que à minima l'ensemble des coordonnées d'un contact d'urgence pour pouvoir enregistrer les changements.

Comment les Talents peuvent-ils transmettre la copie de leur(s) visa(s) de départ ou titre(s) de séjour définitif ?

Pour transmettre la copie de leur visa de départ ou titres de séjour définitifs, le Talent doit se rendre dans la **section « Ma Mission »**.



Puis en bas de page

Mes titres de séjour en cours de traitement (2)

N° du titre de séjour	Nom du titre de séjour	Statut
TS-0028216	 - Visa de départ - 0028216 - 	A Deposer
TS-0028197	 - Visa de départ - 0028197 - 	A Deposer

Cliquer sur la ligne bleu du document dont le statut est "A déposer"
(Attention, si le statut de la coquille Titre de Séjour est autre que « à déposer », le Talent n'aura pas la possibilité de déposer un document).

Le dépôt du document peut alors être effectué.

Dépôt d'un titre de séjour

Pour rappel, uniquement le(s) document(s) qui concerne(nt) ce titre de séjour :

Télécharger des fichiers

OU

Déposez des fichiers

Formats acceptés: pdf,jpg,png,jpeg

Taille maximale acceptée: 4 Mo

6. FIN DE MISSION

Pourquoi le Rapport de fin de mission est vide ?

Le Rapport de fin de mission n'est plus dans OneTeam. Il est désormais **géré hors outil**, via un formulaire MS Forms. Il faut indiquer au talent de remplir le formulaire qu'il va recevoir dans le courriel intitulé « Préparez votre fin de mission » 15 jours avant sa fin de mission environ.