

Process de réponse à apporter pour les problèmes techniques rencontrés par les jeunes (à partir du 27/11/2025)

Les demandes de la part des Talents (en recherche ou en mission) qui font suite à un **problème technique du site MonVI** qui ne nécessite pas d'intervention en backoffice de notre part, **ne sont plus à escalader à N2 Candidats**.

Exemple de cas possibles :

- Site MonVI inaccessible
- Espace personnel inaccessible
- Pop-up « Vous avez déjà fait un V.I. » alors que ce n'est pas le cas
- Message "Une erreur est survenue"
- Problèmes d'accès des talents : code non reçu, changement de mail, double compte, réinitialisation de mot de passe, etc.

Réponse à apporter en N1 :

« Nous signalons cette anomalie à nos services techniques. Vous pourrez tenter de vous connecter à nouveau en prenant soin au préalable de supprimer les cookies et vider le cache de votre ordinateur »

Création de ticket à effectuer pour la DSI (hors cas * (ci-dessous) qui peuvent être solutionnés par la réponse type directement) :



En passant par le lien déjà à votre disposition <https://helpy.easyvista.com/s/DEMANDE#!?page=65bb6f824cca9>

Créer un ticket d'incident à l'attention de notre DSI

- ➔ Titre (objet) de l'incident : Indiquez « **V24** » en préfixe afin que le bon service en interne puisse le prendre en charge directement + **objet de la demande (description courte)**
- ➔ Ajouter un informé : renseigner adminVI@businessfrance.fr
- ➔ Détail de votre incident : expliquer le problème rencontré par le talent, **détails sur le message d'erreur affiché**, en précisant **HELPY DVIE + numéro de ticket + prénom, nom et coordonnées du Talent**
- ➔ Joindre des captures d'écran si vous en avez

***Mail « Connectez-vous avec votre nouveau nom d'utilisateur Salesforce » reçu :**

Cas rencontré : depuis son espace perso, le talent a la possibilité de modifier son login / nom d'utilisateur s'il le souhaite

Comportement constaté : notre nouvel outil de gestion stock le nom d'utilisateur en le modifiant légèrement (y ajoute un suffixe « .monvi ») et envoi ce mail de confirmation au talent

Date: jeu. 20 nov. 2025, 12:18

Subject: Sandbox: Connectez-vous avec votre nouveau nom d'utilisateur Salesforce

To: laetitia.nguyen.pro@gmail.com <laetitia.nguyen.pro@gmail.com>

Votre nom d'utilisateur a changé.

Ancien nom d'utilisateur : laetitia.nguyen.pro@gmail.com

Nouveau nom d'utilisateur : laetitia.nguyen.pro@yopmail.com.monvi

Le nouveau nom d'utilisateur sera disponible dans quelques minutes. Si vous rencontrez des difficultés pour vous connecter, nous recommandons d'utiliser le lien https://one-team--full.sandbox.my.site.com/?c=4ne.TGBmC1JeW8cHZXyFPLiyf7v1fyiSqz4pH4hqzH9Zlsli7ZfePXOOC0T.10PgvJcZJu2HQWFPZcoBKsSeMeZSdNykMhXluO7cHx3S.tS1LZu_0NBjBsa.W8Ko2YzLYsHJZe

Si vous avez des questions, contactez votre administrateur Salesforce.

Solution : cet envoi de mail va être supprimé dans quelques semaines, en attendant il convient d'indiquer au talent qui vous questionne de ne pas le prendre en compte (ni contacter l'administrateur Salesforce), que son changement a bien été pris en compte.