

## EU Login

### Help & Frequently Asked Questions / Aide & Foire aux questions

#### Introduction to EU Login.

EU Login is the European Commission's user authentication service. It allows authorised users to access a wide range of Commission web services, using a single email address and password.

#### Contact

EU Login, the European Commission Authentication Service, enables you to access various Web applications centrally, using the same e-mail and password.

**EU Login is a separate entity from the applications it protects. Once you have logged in, what happens depends on the application protected by EU Login, not on EU Login itself.**

Having problems with the EU Login service or with your personal e-mail or password?

#### External users important note:

Please be advised of the following before proceeding further:

- If your username was assigned by a Commission service provider or another support team, please contact them in the first place. Each application should have a contact page for which you do not have to login.
- Make sure you read and tried the suggestions provided through the help link on the login page.

To help us help you as efficiently as possible:

#### 1. Please gather the following information:

- the username or e-mail address of the account(s) involved
- the nature of your relationship with the Commission (short-term contract, permanent contract, seconded national expert, service provider, external user?)
- the name of the application you are trying to access
- how you are accessing this application (including its URL, which should be different than the EU Login URL)
- the source of the URL you are using (e-mail, link on website, bookmark, colleague, etc)
- a detailed description of the issue
- if possible, one or more screenshots showing the issue: the address bar showing the webpage accessed and the step immediately before the problem arises
- any other information that might help us identify the reason for the problem (e.g. in the event of a problem with SMS authentication: your mobile telecoms provider, the country where the mobile subscription is based, your current location, the last time you requested the SMS, the last time you successfully received it, etc.)

2. If you haven't done so already, register an incident with the EC Helpdesk for the "ACCESS-RIGHTS" team and provide the information listed under the previous point.

To register an incident, contact (in order of preference):

- your local (AIACE) helpdesk  
.../...
- **External users:** the EC Central Helpdesk (EC working hours: 8 a.m.- 6 p.m. CET):  
E-mail: [EC-CENTRAL-HELPDESK@ec.europa.eu](mailto:EC-CENTRAL-HELPDESK@ec.europa.eu)

When opening this ticket, you will be assigned a reference number enabling your request to be tracked. If you send an e-mail to follow up an existing incident, please give the incident reference ("IM00xxxxxxx") in the subject line.

## Frequently asked questions

### What is EU Login?

The Commission's Authentication Service. It is the system for logging on to a whole range of websites and online services run by the Commission. Once you've used EU Login to log on to a website or service, you won't have to identify yourself again as long as you leave your browser open.

### When do I use my EU Login password?

Every time you want to use a website that requires EU Login authentication. You'll automatically be transferred to the EU Login page, where you will be asked to enter your email address and password. Never enter your EU Login password on any page other than the special EU Login page. **And don't divulge it to anyone else - even system administrators and support staff don't need to know it and shouldn't ask you for it.**

### What happens if I forget my EU Login password?

Just click "Forgot password?" on the login page. Note that you can't reset your password if your account is locked. However, the helpdesk will be able to help you.

### How do I logout of EU Login and when is it important to do so?

The easiest and safest way is to close your browser (all windows). **It's important to log out of EU Login if the computer you're using will be used by others before you close the browser or log off the computer - in internet cafés, for instance.**

### My account is locked. How did that happen?

This happens if too many incorrect passwords are entered in a row. During that time you won't be able to log in or reset your password. Contact support for assistance or wait 15 minutes until the account is unlocked automatically. If you haven't entered the incorrect passwords yourself, it may be that someone is trying to guess your password, or that a user mistyped their e-mail address (writing yours instead). You should notify support if you suspect this!

### How can I prevent my identity from being revealed to an application?

When you sign in to EU Login, you can choose to be notified each time your identity is about to be communicated to an application. If you did not select the notification option when signing in, the only solution is to log out from EU Login, either by calling up the logout screen or by closing all your browser windows.

### Why can I carry on working in applications for which EU Login authenticated me even after logging out of EU Login?

When you log out of EU Login, it doesn't affect any website or application you're already identified for. But if you log out of the application, when you log in to it again, it will recheck your identity with EU Login and you'll have to identify yourself again.

### Why don't I need to login to my application again after I've logged out of it?

Because of EU Login' "single sign-on" function - EU Login will automatically log you in.

### What does it mean when an account is blocked?

It has been disabled manually by the EU Login administrators. You should contact support if you can't log in for this reason.

### I entered the correct email address and password, but can't access the application. What's wrong?

This probably means you have no authorisation to use the application - it's nothing to do with EU Login. EU Login merely authenticates you, by telling the application who you are. Contact the application service provider.

### What's "automatic sign-on" or "single sign-on"?

Automatic sign-on (also called "single sign-on") allows you to sign in once and gain access to multiple websites, reducing the number of times you have to enter your credentials, such as your password.

## EU Login Aide & Foire aux questions

### Présentation d'EU Login.

EU Login est le service d'authentification de la Commission européenne. Il permet aux utilisateurs autorisés d'accéder à un large éventail de services web gérés par la Commission, avec seulement une adresse électronique et un mot de passe.

### Contact

EU Login, le service d'authentification de la Commission européenne, permet d'accéder à diverses applications web de manière centralisée, avec seulement une adresse électronique et un mot de passe.

**EU Login est distinct des applications qu'il protège. Ce qui se passe une fois que vous êtes connecté dépend de l'application protégée par EU Login, et non d'EU Login même.**

Vous rencontrez un problème avec le service ECAS ou avec votre nom d'utilisateur ou mot de passe?

**Avis important aux utilisateurs externes:**

Veillez prendre connaissance des informations suivantes avant de continuer:

- Si vous avez obtenu votre nom d'utilisateur par l'intermédiaire d'un prestataire de services de la Commission ou de tout autre service d'assistance, contactez-le en premier lieu. Chaque application doit comporter une page de contact ne nécessitant pas de disposer d'un compte pour se connecter.
- Assurez-vous d'avoir lu et essayé les suggestions disponibles via le lien «Aide» sur la page de connexion.

Afin que nous puissions vous aider de manière aussi efficace que possible:

**1. Veuillez nous fournir les informations suivantes:**

- Le nom d'utilisateur ou l'adresse électronique du (des) compte(s) concerné(s)
- La nature de votre relation avec la Commission (contrat de courte durée, contrat permanent, expert national détaché, prestataire de services ou utilisateur externe)
- Le nom de l'application à laquelle vous essayez d'accéder
- La manière dont vous accédez à cette application (y compris son URL, qui doit être différente de l'URL d'EU Login)
- La source de l'URL que vous utilisez (courriel, lien sur un site web, raccourci, collègue, etc.)
- Un descriptif détaillé du problème
- Si possible, une ou plusieurs captures d'écran montrant le problème: la barre d'adresse indiquant la page web consultée et l'étape précédant directement le problème
- Toute autre information pouvant nous aider à déterminer la cause du problème (exemple: en cas de problème avec une authentification par SMS: votre fournisseur de téléphonie mobile, le pays d'abonnement, votre situation géographique actuelle, votre dernière demande de SMS, la dernière fois que vous l'avez reçu, etc.)

**2. Si vous ne l'avez pas encore fait, veuillez signaler tout incident auprès de l'équipe «ACCESS-RIGHTS» du service d'assistance de la Commission et fournissez les informations énumérées au point précédent.**

Pour signaler un incident, contactez (par ordre de préférence):

- Votre service d'assistance (helpdesk AIACE) local
- Utilisateurs **externes**: le service d'assistance central de la CE (horaire: de 8h00 à 18h00 CET):

Adresse électronique: [EC-CENTRAL-HELPDESK@ec.europa.eu](mailto:EC-CENTRAL-HELPDESK@ec.europa.eu)

Lors de la création du ticket, un numéro de référence vous sera attribué pour permettre d'assurer le suivi de la demande. Si vous envoyez un courriel pour suivre un incident, veuillez indiquer le numéro de référence («IM00xxxxxxx») en objet.

## Foire aux questions (FAQ)

### Qu'est-ce que «EU Login»?

C'est le service d'authentification de la Commission européenne. Il permet de se connecter à un large éventail de sites web et de services en ligne gérés par la Commission. Une fois que vous êtes connecté au service ou site web via EU Login, vous ne devez plus vous identifier, tant que vous ne fermez pas votre navigateur.

### Quand dois-je utiliser mon mot de passe EU Login?

Chaque fois que vous voulez accéder à un site web nécessitant une authentification EU Login. Vous êtes automatiquement redirigé vers une page EU Login vous invitant à introduire votre adresse électronique et votre mot de passe. N'introduisez jamais votre mot de passe EU Login ailleurs que sur cette page spéciale EU Login. **Ne le divulguez à personne: même les administrateurs du système et les membres du service d'assistance n'ont aucune raison de le connaître ou de vous le demander.**

### Que faire si j'ai oublié mon mot de passe EU Login?

Il vous suffit de cliquer sur «Mot de passe oublié?» sur la page de connexion. Veuillez noter que vous ne pouvez pas réinitialiser votre mot de passe si votre compte est verrouillé (votre service d'assistance pourra toutefois vous aider).

### Comment se déconnecte-t-on d'EU Login et quand est-il important de le faire?

La méthode la plus sûre et la plus simple est de fermer votre navigateur web (n'oubliez pas de fermer toutes les fenêtres). **Il est important de penser à vous déconnecter d'EU Login avant de fermer le navigateur ou l'ordinateur si vous savez que l'ordinateur que vous utilisez sera utilisé après vous par d'autres personnes (dans un cybercafé, par exemple).**

### Mon compte est verrouillé. Que s'est-il passé?

Ce problème se produit si vous introduisez un trop grand nombre de mots de passe invalides à la suite. Tant que votre compte est verrouillé, vous ne pouvez ni vous connecter, ni réinitialiser votre mot de passe. Prenez contact avec le service d'assistance ou attendez le déverrouillage automatique du compte, qui survient au bout de 15 minutes. Si vous n'avez pas introduit vous-même les mots de passe invalides, cela peut vouloir dire que quelqu'un cherche à deviner votre mot de passe, ou qu'un utilisateur a mal saisi son adresse électronique (indiquant la vôtre au lieu de la sienne). Si vous pensez que cela pourrait être le cas, prenez contact avec le service d'assistance!

### Comment empêcher que mon identité soit divulguée à une application?

Lorsque vous vous connectez à EU Login, vous pouvez choisir d'être prévenu chaque fois que votre identité est communiquée à une application. Si vous n'avez pas sélectionné cette option de notification en vous connectant, la seule solution est de vous déconnecter d'EU Login, soit en passant par l'écran de déconnexion, soit en fermant toutes les fenêtres de navigation.

### Comment se fait-il que je puisse continuer à travailler dans des applications pour lesquelles j'ai été authentifié par EU Login, même après m'être déconnecté d'EU Login?

Le fait de se déconnecter d'EU Login n'a aucune incidence sur les sites web ou applications pour lesquelles vous vous êtes déjà identifié. En revanche, si vous vous déconnectez d'une application, celle-ci vérifiera votre identité auprès d'EU Login lors de la connexion suivante et vous devrez alors vous identifier à nouveau.

**Pourquoi ne dois-je pas me reconnecter à l'application après m'en être déconnecté?**

EU Login vous reconnecte automatiquement grâce à la fonction de «connexion unique».

**Qu'est-ce qu'un compte bloqué?**

Votre compte a été désactivé manuellement par les administrateurs d'EU Login. Si vous ne pouvez plus vous connecter à cause de cela, prenez contact avec le service d'assistance.

**J'ai introduit correctement mon adresse électronique et mon mot de passe, mais je ne peux pas accéder à l'application. Que se passe-t-il?**

Cela veut sans doute dire que vous n'êtes pas autorisé à utiliser cette application, et qu'EU Login n'est pas en cause. EU Login sert uniquement à vous authentifier, en indiquant à l'application qui vous êtes. Adressez-vous au fournisseur de service gérant l'application.

**Qu'est-ce qu'une «connexion unique» (ou automatique)?**

La «connexion unique» (ou automatique) vous permet de vous connecter une seule fois pour accéder à plusieurs sites web, ce qui réduit le nombre de fois que vous devez saisir vos données de connexion, comme votre mot de passe.