



MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

Liberté
Égalité
Fraternité

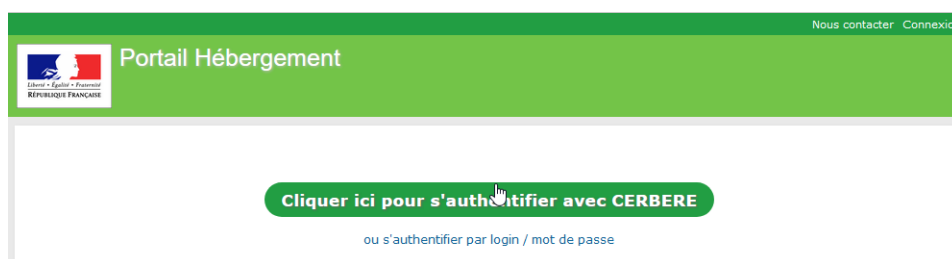


Comment déposer une demande d'assistance ?

A partir du 9 décembre 2020, les demandes d'assistances ne pourront plus être émises via l'adresse mail assistance-sin2@developpement-durable.gouv.fr **MAIS devront être saisies via le portail SPS à l'adresse :**

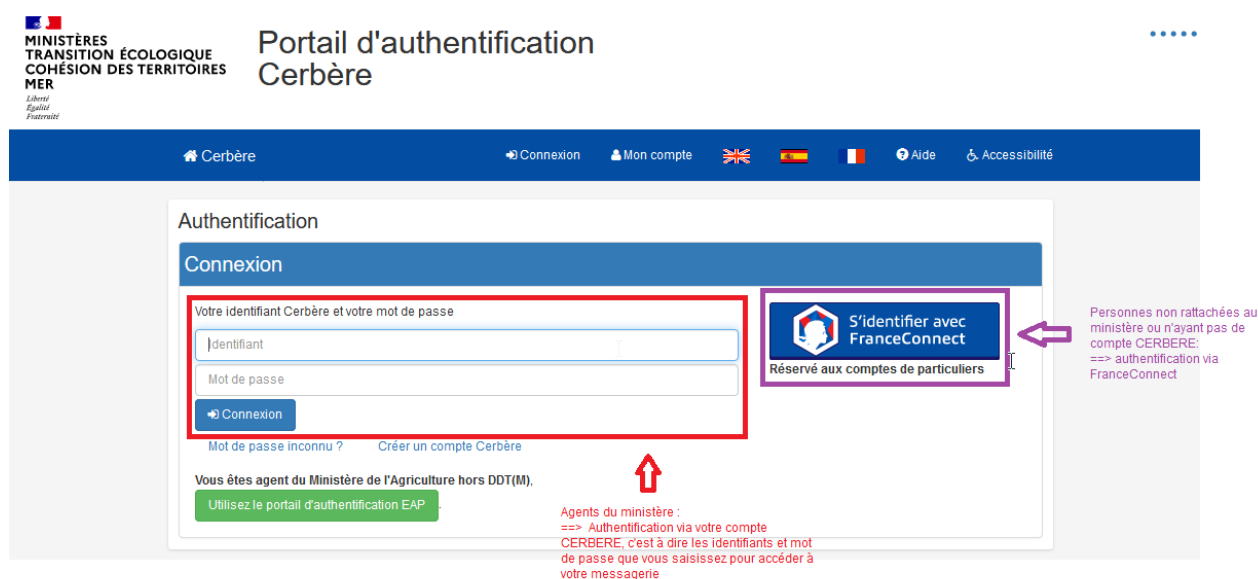
<https://portail-support.din.developpement-durable.gouv.fr/projects/sin2/>

1ère étape : S'authentifier sur le portail



Deux possibilités d'accès :

- ✓ Via votre compte CERBERE
- ✓ Via votre compte France Connect



2ème étape : Saisie d'une demande

The screenshot shows the SIN2 web application interface. On the left, there is a navigation menu with 'Aperçu', 'Activité', and 'Demandes'. Below it, a table titled 'Suivi des demandes' shows 2 open requests and 0 closed requests. A red box highlights the 'Faire une demande d'assistance' button with the text 'Cliquez ici !'. An arrow points from this button to the 'Nouvelle demande' form on the right. The form has fields for 'Typologie', 'Sujet', and 'Description', along with 'Média source', 'Profil source', and 'Personne notifiée'. A 'Créer' button is at the bottom right of the form.

Seul les champs « **Typologie** », « **Sujet** » et « **Description** » sont à renseigner **obligatoirement**.

- ✓ **Typologie** : permet de définir le type de demande. Les catégories sont prédéfinies, il ne vous est pas possible d'en ajouter une nouvelle, vous devez en sélectionner une seule.
- ✓ **Sujet** : correspond au titre de votre demande. Soyez le plus synthétique et explicite possible.
- ✓ **Description** : permet de décrire quel est l'objet de votre demande.
 - Vous pouvez utiliser les options de mise en forme du texte au-dessus de la zone de saisie : elles vous permettent d'écrire en gras, en italique, de mettre des titres, des listes à puces, d'ajouter des images, etc...
 - Soyez le plus précis possible dans votre demande
 - Les boutons « Textile » et « Éditeur visuel » vous permettent d'avoir plus ou moins de puces pour personnaliser votre texte. Le bouton « prévisualisation » vous permet de visualiser le rendu de votre description avant de transmettre le formulaire de votre demande.
- ✓ **Média source** et **Profil source** : ne sont pas à renseigner
- ✓ **Personne notifiée** : permet de mettre l'adresse de la personne qui sera en copie de la demande
- ✓ **Fichiers** : permet de télécharger un ou plusieurs fichiers qui seront liés à votre demande.

⇒ **N'oubliez pas de cliquer sur « Créer » pour enregistrer votre demande !**

Une fois votre demande créée, vous êtes redirigé vers le détail de celle-ci. Vous pouvez ainsi retrouver toutes les informations renseignées précédemment.

The screenshot shows the SIN2 web application interface. On the left, there is a notification 'Demande #99952 créée.' and a detailed view of the request. The request details include: 'Anomalie sur la création d'un élément', 'Ajouté par PDA VID Assistance assistance il y a moins d'une minute.', 'Typologie: Signaler une anomalie applicative', 'Statut: Nouveau', 'Priorité: Basse', 'Assigné à: -', 'Catégorie: -', 'Version cible: -', 'Média source: -', 'Profil source: -', 'Personne notifiée: -', and 'Description: Description de l'anomalie'. On the right, there is a sidebar with 'Rapports personnalisés' and a list of reports. Below the notification, there is a 'Faire une demande d'assistance' button with the text 'Cliquez ici !'. The 'Suivi des demandes' table is also visible, showing 2 open requests and 0 closed requests.