

Portail d'assistance – Documentation Utilisateurs pour les collectivités

Version : 1.2 – 23 mars 2023

Sommaire

PORTAIL D'ASSISTANCE – DOCUMENTATION UTILISATEURS POUR LES COLLECTIVITES	1
SOMMAIRE	2
GLOSSAIRE	3
DEMANDE D'ASSISTANCE MATERIELLE OU LOGICIELLE	3
FAQ – FOIRE AUX QUESTIONS	3
INCIDENT	3
SE CONNECTER	4
REINITIALISER SON MOT DE PASSE (MOT DE PASSE OUBLIE)	5
CONSULTER LA FAQ AVEC LA BARRE DE RECHERCHE	7
CONSULTER LA FAQ AVEC LES CATEGORIES	9
DECLARER UN INCIDENT	12
OBTENIR UNE ASSISTANCE MATERIELLE OU LOGICIELLE	18
BENEFICIER D'UN NOUVEL ACCES	23

Glossaire

Demande d'assistance matérielle ou logicielle

Non liée à un dysfonctionnement, vous n'arrivez pas à réaliser votre action sur un logiciel ou sur un matériel. Vous avez besoin que Soluris vous accompagne dans la réalisation de cette action.

FAQ – Foire aux questions

À destination de l'adhérent, la FAQ regroupe l'ensemble des réponses à une question ou assistance : pour guider l'utilisateur sur une action (Par exemple, délégation de sa boîte aux lettres).

Incident

Un évènement non planifié qui provoque une interruption de service. Un incident est lié à un dysfonctionnement.

Se connecter

1. Se rendre à l'adresse : <https://assistance.soluris.fr>
2. Renseigner votre identifiant pour le portail d'assistance qui est votre adresse email utilisée lors de la création de votre compte.


The image shows a screenshot of the Soluris login page. At the top, the Soluris logo is displayed in blue and orange, with the tagline 'SOLUTIONS NUMÉRIQUES TERRITORIALES INNOVANTES' below it. The main heading is 'Connexion à votre compte'. There are two input fields: 'Identifiant' with the value 'j.doe@agudelle.com' and 'Mot de passe' with masked characters '....'. A link 'Mot de passe oublié ?' is next to the password field. A checkbox 'Se souvenir de moi' is checked. A blue 'Se connecter' button is at the bottom.

3. Cliquer sur « **Se connecter** »

Se connecter

Réinitialiser son mot de passe (mot de passe oublié)

1. Se rendre à l'adresse : <https://assistance.soluris.fr>
2. Cliquer sur « Mot de passe oublié ? »



The image shows a screenshot of the Soluris login page. At the top, the Soluris logo is displayed in blue and orange, with the tagline 'SOLUTIONS NUMÉRIQUES TERRITORIALES INNOVANTES' below it. The main heading is 'Connexion à votre compte'. There are two input fields: 'Identifiant' and 'Mot de passe'. The 'Mot de passe' field has a link 'Mot de passe oublié ?' next to it, which is circled in red. Below the password field is a checkbox labeled 'Se souvenir de moi' which is checked. At the bottom is a blue button labeled 'Se connecter'.

3. Renseigner votre adresse mail


Mot de passe oublié ?

Veillez saisir votre adresse email. Vous recevrez un courriel vous permettant de changer votre mot de passe.

Courriel

 Envoyer

4. Cliquer sur « Envoyer »

 Envoyer

Information

Si l'adresse email donnée correspond à un utilisateur GLPI, vous recevrez un email contenant les informations requises pour ré-initialiser votre mot de passe. Merci de contacter votre administrateur si vous ne recevez pas d'emails.

Consulter la FAQ avec la barre de recherche

1. Dans le menu de gauche, sélectionner le menu « Foire aux questions »



2. Saisir le sujet de votre recherche dans la barre de recherche « Merci de décrire votre besoin ici » (Exemple ci-dessous avec « Parme »)



3. Cliquer sur l'article correspondant à votre recherche (Exemple « Parme – Cotisation patronale... »)

4. Consulter l'article

Base de connaissances - Parme - Cotisation patronale pour le financement de la formation des apprentis

Catégorie : [Logiciel](#) > [Ressources Humaines](#) > [Gestion de la Paie](#) > [Cosoluce - Parme](#) > [Faq](#)

Sujet
Parme - Cotisation patronale pour le financement de la formation des apprentis

Contenu

Symptôme
Nouveau taux de cotisation en 2023 pour la cotisation patronale pour le financement de la formation des apprentis

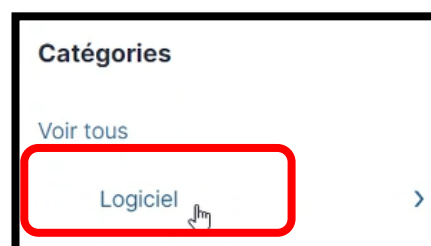
Solution
A partir du 1er janvier 2022, toutes les collectivités et établissements publics sont redevables d'une nouvelle cotisation patronale pour le financement de la formation des apprentis du secteur public.
Cette cotisation est recouvrée par l'URSSAF au titre du CNFPT. Son taux est fixé à 0,05 %. Elle est à déclarer en DSN sous le CTP 250.
A compter du **1er janvier 2023**, le taux passe à **0.10%**
Cette cotisation est prélevée sur les bulletins des agents titulaires et des contractuels.
Les autres statuts ne sont pas concernés par cette cotisation.

Consulter la FAQ avec les catégories

1. Dans le menu de gauche, sélectionner le menu « Foire aux questions »



2. Sélectionner la catégorie correspondante à votre recherche (Ici « Logiciel »)



3. Sélectionner la sous-catégorie correspondante à votre recherche (Ici « Ressources Humaines »)



4. Sélectionner la sous-catégorie correspondante à votre recherche (Ici « Gestion de la Paie »)



5. Cliquer sur l'article correspondant à votre recherche (Exemple « Parme – Cotisation patronale... »)



6. Consulter l'article

Base de connaissances - Parme - Cotisation patronale pour le financement de la formation des apprentis

Catégorie : [Logiciel](#) > [Ressources Humaines](#) > [Gestion de la Paie](#) > [Cosoluce - Parme](#) > [Faq](#)

Sujet

Parme - Cotisation patronale pour le financement de la formation des apprentis

Contenu

Symptôme

Nouveau taux de cotisation en 2023 pour la cotisation patronale pour le financement de la formation des apprentis

Solution

A partir du 1er janvier 2022, toutes les collectivités et établissements publics sont redevables d'une nouvelle cotisation patronale pour le financement de la formation des apprentis du secteur public.
Cette cotisation est recouvrée par l'URSSAF au titre du CNFPT. Son taux est fixé à 0,05 %. Elle est à déclarer en DSN sous le CTP 250.

A compter du **1er janvier 2023**, le taux passe à **0.10%**

Cette cotisation est prélevée sur les bulletins des agents titulaires et des contractuels.

Les autres statuts ne sont pas concernés par cette cotisation.

Déclarer un incident

Définition d'un incident : Je rencontre une panne ou un dysfonctionnement sur un matériel ou un logiciel.

1. Sur la page d'accueil, cliquer sur « Déclarer un incident »



2. Identification des interlocuteurs : Si vous n'êtes pas la personne concernée alors vous devez renseigner les informations demandées

Êtes-vous la personne impactée par l'incident ? *

Merci de cocher une réponse

Oui

Non

Identité de la personne : Nom et Prénom *

Coordonnées téléphoniques de la personne *

Adresse de messagerie électronique de la personne *

3. Identification des interlocuteurs : Si vous avez des contraintes de disponibilités, précisez-les.

La personne impactée a-t-elle des contraintes de disponibilités pour être rappelé(e) ? *

Oui

Non

Préciser les contraintes *

Paragraphe ▼ **B** *I* A ▼ ▼ ▼

4. Qualification de l'incident, renseigner le titre

Titre de votre incident *

Renseigner un intitulé court mais explicite de votre incident

5. Cas d'un incident logiciel, qualification de l'incident :

Votre incident concerne *

Un matériel
 Un logiciel
 Autres

Choisir le logiciel concerné par votre sollicitation

Vous pouvez saisir le nom du logiciel dans le champ se trouvant au dessus de la liste pour le trouver plus facilement

5.1 Cliquer sur la liste déroulante (1), cliquer dans la barre de recherche (2) puis saisir le nom de logiciel sur lequel vous rencontrez l'incident.

Choisir le logiciel concerné par votre sollicitation

Vous pouvez saisir le nom du logiciel dans le champ se trouvant au dessus de la liste pour le trouver plus facilement

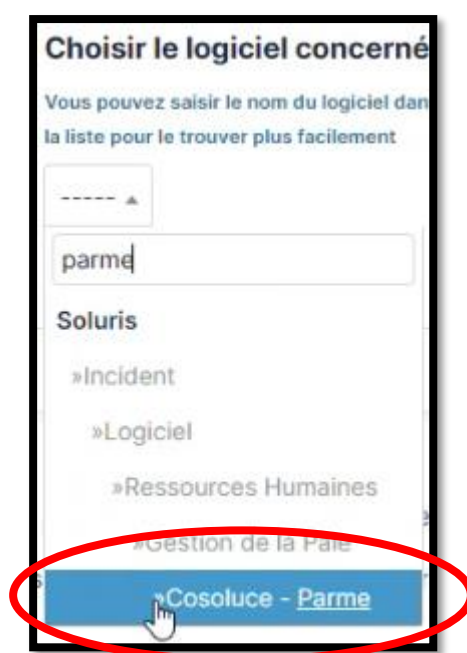
----- 1

| 2

Soluris

- » Incident
- » Logiciel
- » Enfance et famille
- » Petite enfance

5.2 Sélectionner le logiciel recherché dans la liste déroulante

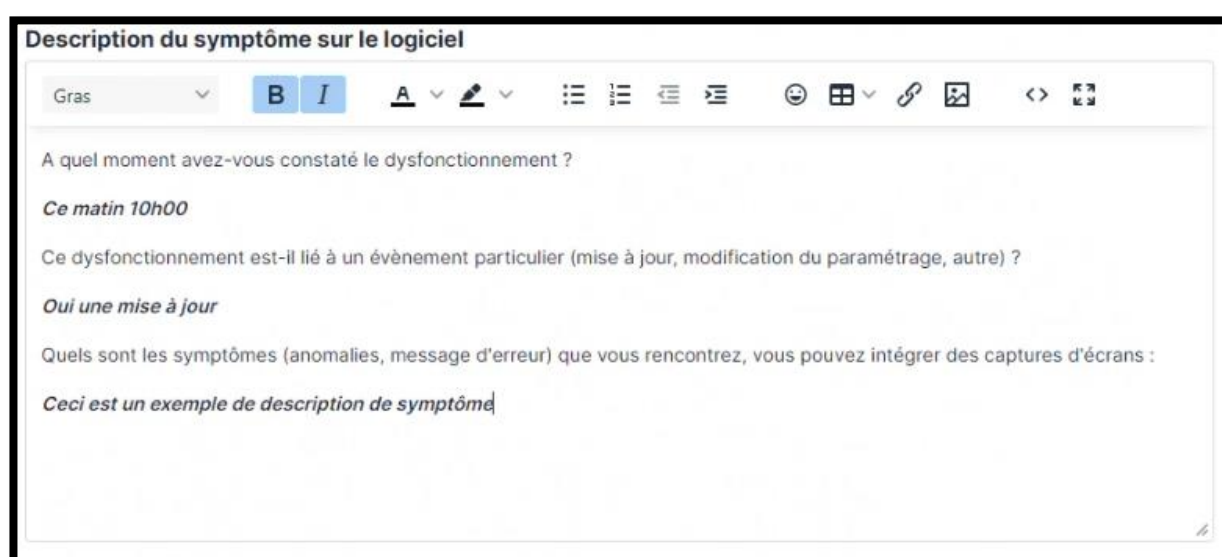


The screenshot shows a dropdown menu titled "Choisir le logiciel concerné". Below the title, there is a text input field containing the word "parme". Below the input field, a list of software categories is displayed under the heading "Soluris":

- » Incident
- » Logiciel
- » Ressources Humaines
- » Gestion de la Paie
- » Cosoluce - Parme

The option "» Cosoluce - Parme" is highlighted in blue and circled in red, with a mouse cursor pointing to it.

5.3 Détailler le symptôme en répondant aux questions dans le formulaire



The screenshot shows a form titled "Description du symptôme sur le logiciel". The form has a rich text editor toolbar at the top with options for text color (Gras), bold (B), italic (I), underline (A), link, and other formatting tools. The main content area contains the following text:

A quel moment avez-vous constaté le dysfonctionnement ?

Ce matin 10h00

Ce dysfonctionnement est-il lié à un évènement particulier (mise à jour, modification du paramétrage, autre) ?

Oui une mise à jour

Quels sont les symptômes (anomalies, message d'erreur) que vous rencontrez, vous pouvez intégrer des captures d'écrans :

Ceci est un exemple de description de symptôme

Passer à l'étape n°7

6 Cas d'un incident matériel, qualification de l'incident



Votre incident concerne *

Un matériel
 Un logiciel
 Autres

Préciser le type de matériel ? *

----- ▾

6.1 Cliquer sur la liste déroulante (1),
cliquer dans la barre de recherche (2)
puis saisir le nom du matériel sur
lequel vous rencontrez l'incident.



Préciser le type de matériel ? *

----- 1

2

Soluris

- » Incident
- » Materiel
 - » Adaptateur
 - » Boitier routeur Firewall

6.2 Sélectionner le matériel recherché dans la liste déroulante

Préciser le type de matériel

----- ▲

pd

Soluris

» Incident

» Materiel

» **Pc Fixe**

» Pc Portable

Incident

6.3 Renseigner le numéro de série

Renseigner le numéro de série

Merci de renseigner le numéro de série (SN :serial number) de l'équipement concerné pour nous aider à solutionner votre ticket

6.4 Détailler le symptôme en répondant aux questions dans le formulaire

Description du symptôme sur le matériel

Gras ▼ **B** **I** A ▼ ▼ ▼ <>

A quel moment avez-vous constaté le dysfonctionnement ?

Ce matin à 10h00

Ce dysfonctionnement est-il lié à un évènement particulier (chute, orage, coupure électrique, autre) ?

Non utilisation normale

Avez-vous vérifié les branchements électrique, connectique ?

Oui

Quels sont les symptômes (anomalies, message d'erreur) que vous rencontrez, vous pouvez intégrer des captures d'écrans :

Mon Pc ne démarre plus

7 Sélectionner votre niveau d'urgence

Niveau d'urgence *

Préciser votre niveau d'urgence en fonction de la légende ci-dessous :

Très Haute : Je ne peux plus travailler du tout.

Haute : Je suis dans l'incapacité de fournir un travail ne pouvant attendre

Moyenne : Je suis dans l'incapacité de fournir un travail pouvant être reporté dans une échéance proche

Basse : Je peux travailler mais je suis gêné assez fréquemment (plusieurs fois/semaine)

Très haute ▾

8 Indiquer si vous êtes la seule personne concernée par l'incident

Êtes vous la seule personne concernée ? *

Oui

Non

Ne sais pas

9 Afin de faciliter la résolution de votre incident, vous pouvez ajouter des pièces jointes avec des exemples

Pièces jointes

En cas de nécessité, vous pouvez ajouter des fichiers en pièces jointes

Fichier(s) (20 Mio maximum) ⓘ

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Sélect. fichiers | Aucun fichier choisi

10. Cliquer sur « Envoyer »

MERCI D'AVOIR PRIS LE TEMPS DE RENSEIGNER CE FORMULAIRE (Valider votre saisie en cliquant sur le bouton ENVOYER)

Envoyer

Obtenir une assistance matérielle ou logicielle

Définition d'une assistance : J'ai besoin d'être accompagné sur l'usage ou le paramétrage d'un matériel ou d'un logiciel.

1. Sur la page d'accueil, cliquer sur « Obtenir une assistance matérielle ou logicielle »



Obtenir une assistance matérielle ou logicielle

J'ai besoin d'être accompagné sur l'usage ou le paramétrage d'un matériel ou d'un logiciel

2. Identification des interlocuteurs : Si vous n'êtes pas la personne concernée alors vous devez renseigner les informations demandées.

Êtes-vous la personne bénéficiaire de la demande ? *

Merci de cocher une réponse

Oui

Non

Identité de la personne : Nom et Prénom *

Coordonnées téléphoniques de la personne *

Adresse de messagerie électronique de la personne *

3. Identification des interlocuteurs : Si vous avez des contraintes de disponibilités, précisez-les.

Avez-vous des contraintes de disponibilités pour être rappelé(e) ? *

Oui

Non

Préciser les contraintes *

Paragraphe

B *I* A

4. Qualification de la demande d'assistance, renseigner le titre.

Titre de votre demande *

Renseigner un intitulé court mais explicite de votre demande

5. Cas d'une assistance logicielle, qualification de la demande :

Votre demande concerne *

Un matériel

Un logiciel

Renseigner le logiciel sur lequel vous souhaitez une assistance ? *

5.1 Cliquer sur la liste déroulante (1), cliquer dans la barre de recherche (2) puis saisir le nom de logiciel sur lequel vous souhaitez une assistance

Renseigner le logiciel sur lequel vous souhaitez une assistance ? *

----- 1

2

Soluris

- » Demande
- » Assistance
- » Logiciel
- » Enfance et famille

5.2 Sélectionner le logiciel recherché dans la liste déroulante

Renseigner le logiciel sur lequel vous souhaitez une assistance ? *

----- ▲


parme

- » Demande
- » Assistance
- » Logiciel
- » Ressources Humaines
- » Gestion de la Paie
- » Cosoluce - Parme

5.3 Renseigner votre besoin d'assistance logicielle

Description de votre besoin d'assistance sur le logiciel *

Veillez renseigner votre besoin d'assistance avec le plus de précisions possible (exemple : capture d'écran, numéro dossier....)

Paragraphe ▾ **B** *I* A ▾  ▾       ▾    

J'ai besoin de vos services pour

Passez à l'étape n°7

6 Cas d'une assistance matérielle,
qualification de la demande

Votre demande concerne *

Un matériel

Un logiciel

6.2 Cliquer sur la liste déroulante (1),
cliquer dans la barre de recherche (2)
puis saisir le nom du matériel sur
lequel vous souhaitez une assistance.

Renseigner le type de matériel sur lequel vous souhaitez une assistance ? *

----- 1

| 2

Soluris

» Demande


» Assistance

» Matériel

» Client léger

d'assistance sur le

ce avec le plus de précision

A ▾  ▾

6.2 Sélectionner le matériel recherché dans la liste déroulante

Renseigner le type de matériel sur lequel vous souhaitez une assistance ? *

pd

Soluris

» Demande

» Assistance

» Matériel

» Pc Fixe

» Pc Portable

Demande > Assistance > Matériel > Pc Fixe

6.3 Renseigner le numéro de série

Renseigner le numéro de série

Merci de renseigner le numéro de série (SN :serial number) de l'équipement concerné pour nous aider à solutionner votre ticket

6.4 Renseigner l'assistance matérielle souhaitée

Description de votre besoin d'assistance sur le matériel *

Veillez renseigner votre besoin d'assistance avec le plus de précisions possible (exemple : capture d'écran, numéro série...)

Paragraphe B I A Background color Bulleted list Numbered list Decrease indent Increase indent Smiley Table Link Image Full screen

J'ai besoin de vos services pour ...

7. Afin de faciliter le traitement de votre demande, vous pouvez fournir des compléments d'informations par pièces jointes avec des exemples.

Pièces jointes

En cas de nécessité, vous pouvez ajouter des fichiers en pièces jointes

Fichier(s) (20 Mio maximum) ⓘ

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

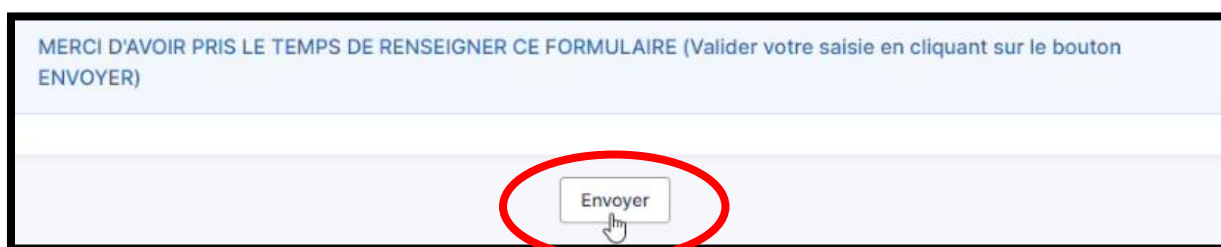
Sélect. fichiers | Aucun fichier choisi



8. Cliquer sur « Envoyer »

MERCI D'AVOIR PRIS LE TEMPS DE RENSEIGNER CE FORMULAIRE (Valider votre saisie en cliquant sur le bouton ENVOYER)

Envoyer



Bénéficiaire d'un nouvel accès

1. Sur la page d'accueil, cliquer sur « Bénéficiaire d'un nouvel accès »



Bénéficiaire d'un nouvel accès

J'ai besoin d'un accès sur un logiciel, un répertoire, une imprimante, accès distant VPN, site internet

2. Identification des interlocuteurs : Si vous n'êtes pas la personne concernée alors vous devez renseigner les informations demandées.

Êtes-vous la personne bénéficiaire de la demande ? *

Merci de cocher une réponse

Oui
 Non

Identité de la personne : Nom et Prénom *

Coordonnées téléphoniques de la personne * **Adresse de messagerie électronique de la personne ***

3. Identification des interlocuteurs : Si vous avez des contraintes de disponibilités, précisez-les.

Avez-vous des contraintes de disponibilités pour être rappelé(e) ? *

Oui
 Non

Préciser les contraintes *

Paragraphe ▼ **B** *I* A ▼ ▼

4. Qualification de la demande d'assistance, renseigner le titre

Titre de votre demande *

Renseigner un intitulé court mais explicite de votre demande

5. Cas d'une demande de création d'un compte utilisateur sur un logiciel :

Votre demande concerne *

- Un logiciel
- Droits sur un fichier / un répertoire
- Accès à un site Internet

5.1 Cliquer sur la liste déroulante (1), cliquer dans la barre de recherche (2) puis saisir le nom de logiciel sur lequel avoir un compte utilisateur

Choisir le logiciel concerné par votre sollicitation *

----- ▲ **1**

| **2**

Soluris

- » Demande
- » Gestion Accés
- » Logiciel
- » Enfance et famille

5.2 Sélectionner le logiciel recherché dans la liste déroulante

Choisir le logiciel concerné par v

----- ▲

para

- » Demande
- » Gestion Accés
- » Logiciel
- » Organisation et travail d'équipe
- » Parapheur électronique
- » Libriciel - i-parapheur

5.3 Décrire les droits nécessaires sur le logiciel

Description des droits nécessaires sur le logiciel *

Veuillez renseigner les droits souhaités avec le plus de précisions possible

Paragraphe ▼ B I A ▼ [icônes]

Je souhaite que l'utilisateur suivant soit créé sur le parapheur :

- Nom : MARTIN ;
- Prénom : Jean ;
- Email : j.martin@soluris.fr ;
- Bureau : Comptabilité]

Passez à l'étape n°8

6. Cas d'une ouverture d'un droit sur un fichier ou sur un répertoire :

Votre demande concerne *











Un logiciel

Droits sur un fichier / un répertoire

Accès à un site Internet

6.1 Saisir le chemin du répertoire ou du fichier auquel vous souhaitez accéder

Emplacement du répertoire ou du fichier sur lequel vous souhaitez accéder *

Paragraphe ▾ **B** *I* A ▾  ▾       ▾   <> 

Sur quel poste ou serveur se trouve le répertoire ou le fichier :

sur notre serveur

Préciser le chemin du répertoire ou du fichier si vous en avez connaissance :











F:\DRH

Quels droits souhaitez-vous : Lecture ou Lecture et Ecriture

je dois pouvoir modifier des fichiers existants

6.2 Renseigner les noms des personnes qui devront bénéficier des droits

Noms des personnes qui vont bénéficier des droits

Paragraphe ▾ **B** *I* A ▾  ▾       ▾   <> 

Moi et ma collègue Madame XXXXXXX

Passez à l'étape n°8

7 Cas d'une ouverture d'accès à un site Internet












Votre demande concerne *

- Un logiciel
- Droits sur un fichier / un répertoire
- Accès à un site Internet

7.1 Saisir l'adresse (URL) du site concerné

Adresse du site Internet *












Pouvez-vous nous indiquer l'adresse complète du site Internet sur lequel vous souhaitez accéder ? Exemple : www.soluris.fr

Paragraphe ▾ **B** *I* A ▾  ▾       ▾    

<https://ma-ville.fr>

7.2 Renseigner les noms des personnes qui vont devront bénéficier des droits

Noms des personnes qui vont bénéficier des droits

Paragraphe ▾ **B** *I* A ▾  ▾       ▾    


Moi et ma collègue Madame XXXXXXXX

Passez à l'étape n°8

8. Fournir l'attestation de l'autorité

Attestation signée de l'autorité supérieure

Fournir ce document est obligatoire *

Fichier(s) (20 Mio maximum) 

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Choisir des fichiers Aucun fichier n'a été sélectionné

9. Cliquer sur « Envoyer »

MERCI D'AVOIR PRIS LE TEMPS DE RENSEIGNER CE FORMULAIRE (Valider votre saisie en cliquant sur le bouton ENVOYER)

Envoyer 