



# MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

Liberté  
Égalité  
Fraternité

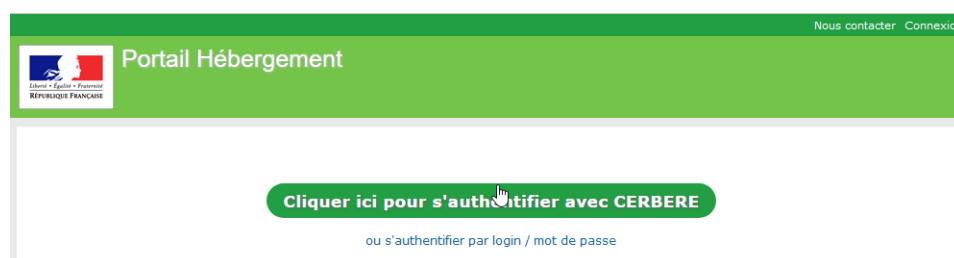


## Comment déposer une demande d'assistance ?

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

**<https://portail-support.din.developpement-durable.gouv.fr/projects/i-cites/>**

### 1ère étape : S'authentifier sur le portail



Deux possibilités d'accès :

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



### Portail d'authentification Cerbère



## 2ème étape : Saisie d'une demande

The top screenshot shows the I-CITES web application interface. The navigation bar includes 'Accueil', 'Ma page', 'Projets', 'Demandes', and 'Organisations'. The main content area features a table titled 'Suivi des demandes' with columns for 'ouverts', 'fermés', and 'Total'. The table shows 2 open requests and 0 closed requests. A red box highlights a button labeled 'Faire une demande d'assistance' with the text 'Cliquez ici !' below it.

The bottom screenshot shows the 'Nouvelle demande : Demande d'assistance' form. The form includes a dropdown for 'Typologie' (set to 'Signaler une anomalie applicative'), a text field for 'Sujet' (containing 'Anomalie sur la creation d'un élément'), and a large text area for 'Description'. Below the text area are buttons for 'Textile', 'Éditeur visuel', and 'Prévisualisation'. There are also dropdowns for 'Média source' and 'Profil source', and a text field for 'Personne notifiée'. At the bottom, there is a 'Fichiers' section with a 'Parcourir...' button and a 'Créer' button.

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 details of a request titled 'Anomalie sur la creation d'un élément'. The 'Typologie' is 'Signaler une anomalie applicative'. The 'Sujet' is 'Anomalie sur la creation d'un élément'. The 'Description' field is empty. The 'Personne notifiée' field is also empty. The 'Média source' and 'Profil source' dropdowns are set to 'None'. The 'Fichiers' section shows 'Aucun fichier sélectionné'. The 'Créer' button is visible at the bottom right of the form.