

# **Guide Pour la saisie d'une demande d'assistance par Internet**

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| 1) Se connecter .....                 | 2 |
| 2) Saisie d'une demande .....         | 3 |
| 3) Consultation de vos demandes ..... | 4 |
| 4) Modifier une demande.....          | 6 |
| 5) Quitter l'application.....         | 7 |

## 1) Se connecter

Ouvrez **Internet Explorer** et tapez l'adresse suivante : <http://assistance.ac-nice.fr/index.html>.



Après avoir cliqué sur le logo e-Care, la fenêtre suivante apparaît.



Cette étape nécessite la saisie de votre identifiant et de votre mot de passe.

### **Nouveau !**

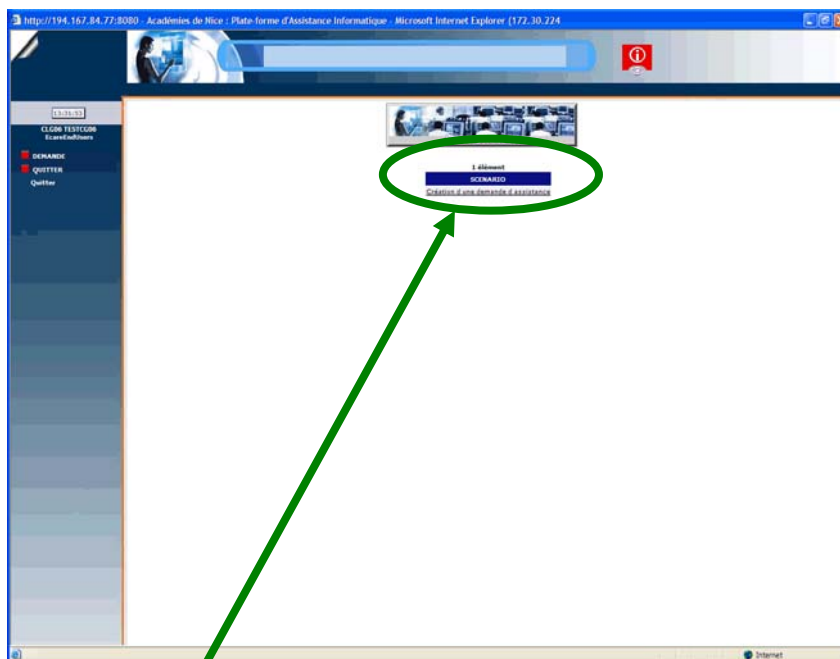
La procédure de connexion à e-care a été **simplifiée et unifiée avec la messagerie académique**. Désormais, ce sont vos identifiants et mot de passe de la messagerie académique qui vous permettront de vous connecter.

**Vous n'avez jamais utilisé votre messagerie académique ou avez besoin d'aide pour son paramétrage, voici quelques liens utiles :**

- Vous ne connaissez pas votre identifiant pour la messagerie académique (ac-nice.fr), cliquez [ICI](#) (Munissez vous de votre NUMEN)
- Vous avez perdu votre mot de passe, cliquez [ICI](#) (Munissez vous de votre NUMEN - *Votre mot de passe sera alors réinitialisé avec votre NUMEN*)
- Aide sur la messagerie académique Cliquez [ICI](#) (Aide WebMail académie de Nice)
- Aide sur le système de messagerie académique Cliquez [ICI](#) (Aide de Sun System Messenger Express)
- **Vous pouvez transférer tous vos messages vers la messagerie de votre choix**, cliquez [ICI](#) (Aide, Rubrique "Affichage et gestion de votre compte") ou [ICI](#) (fiche technique pas à pas)

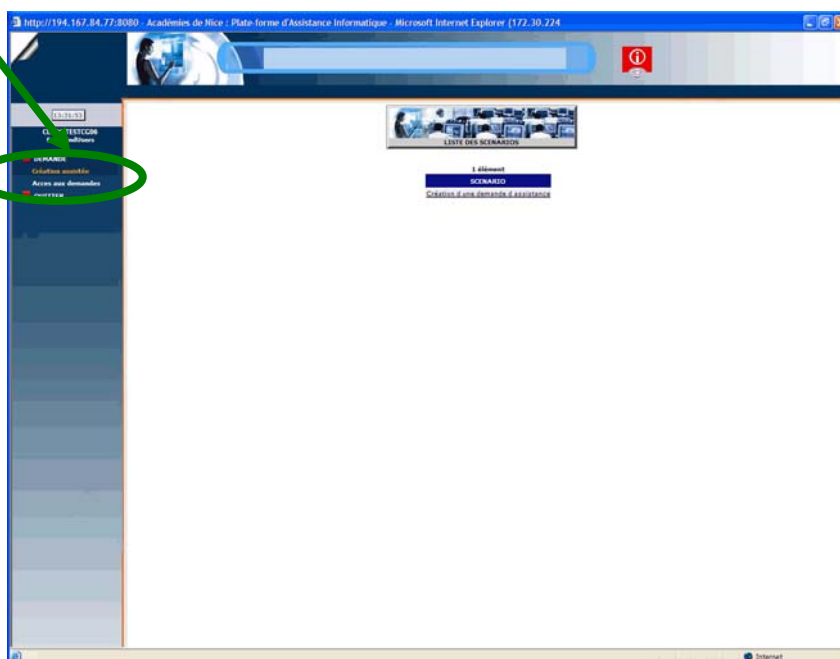
## 2) Saisie d'une demande

Une fois authentifié l'écran suivant apparaît.



Il faut cliquer sur « Création d'une demande d'assistance » au centre de la fenêtre.

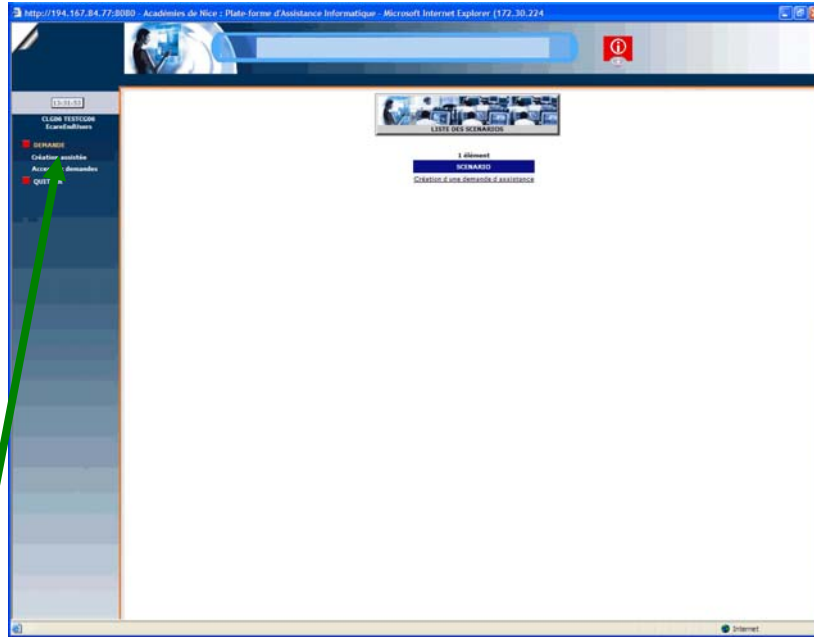
Si cet écran n'apparaît pas, vous pouvez cliquer sur le Menu DEMANDE et ensuite cliquer sur le sous-menu « Création assistée », qui apparaît, pour faire afficher le scénario : « Création d'une demande d'assistance » au centre de la fenêtre.



Il faut ensuite se laisser guider dans les différentes étapes du scénario, avant de valider votre demande

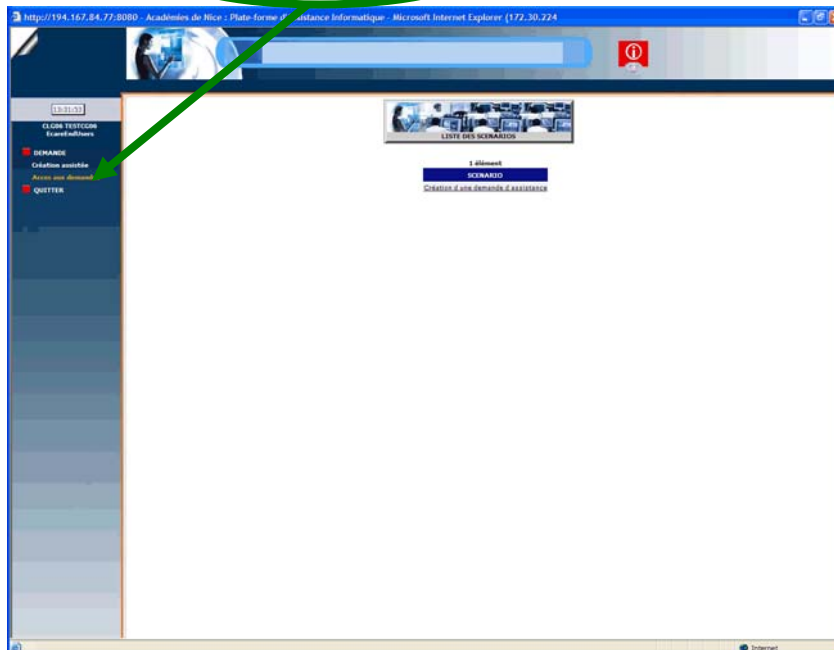
### 3) Consultation de vos demandes

Vous pouvez consulter les demandes que vous avez formulées.



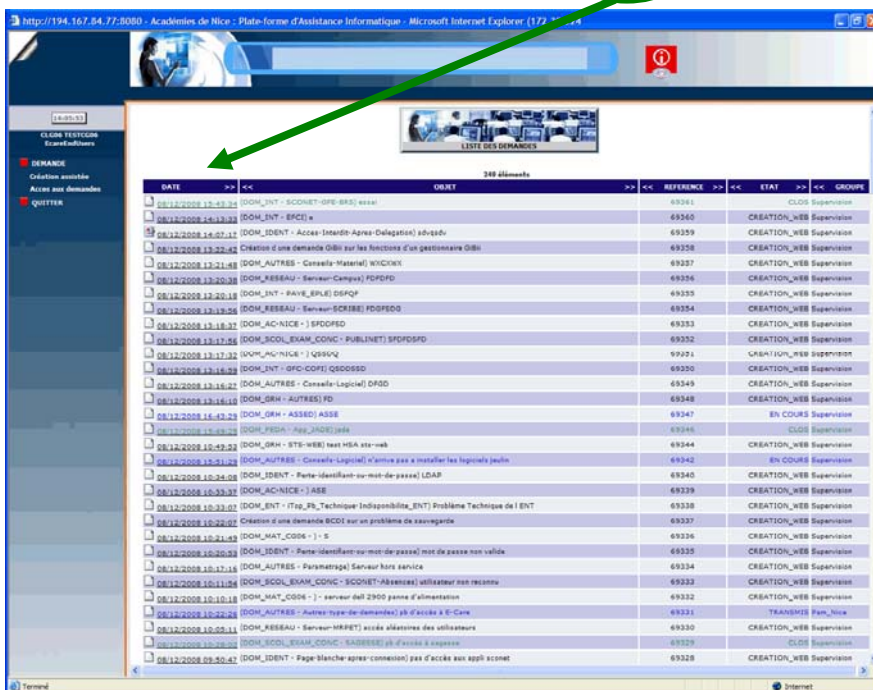
Il faut cliquer sur « **DEMANDE** » dans le menu situé à gauche.

Et ensuite cliquer sur le sous-menu « **Accès aux demandes** », qui apparaît.



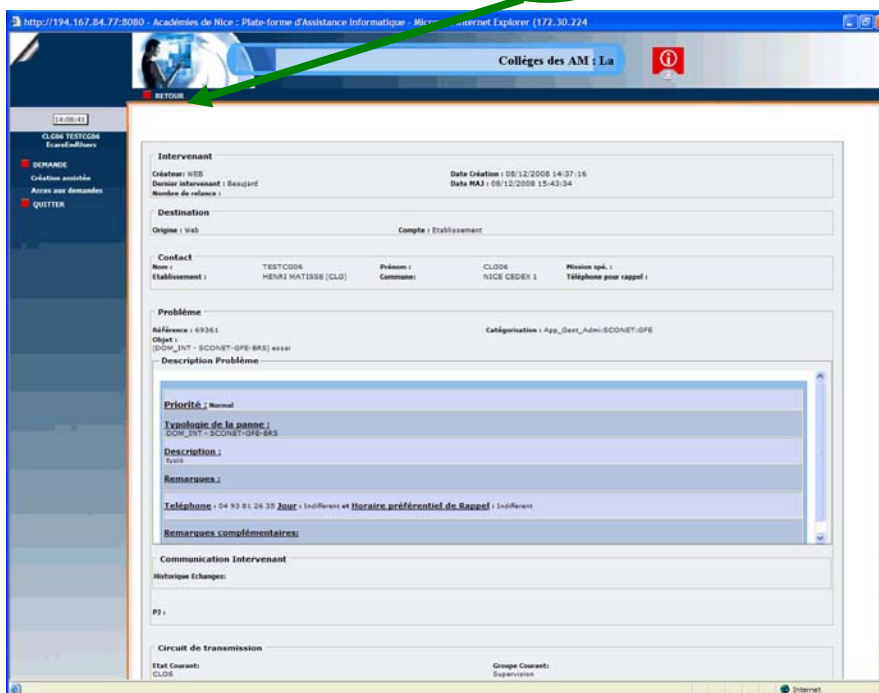
### Choix de la demande à consulter

La liste des demandes que vous avez effectuée apparaît. Sélectionnez celle que vous désirez consulter, en cliquant sur la « DATE » de création.



Vous pouvez , ainsi, visualiser votre demande et prendre connaissance des actions qui ont été engagées.

Vous pouvez retourner à la liste en cliquant sur le bouton « Retour » dans la partie supérieure de la fenêtre.

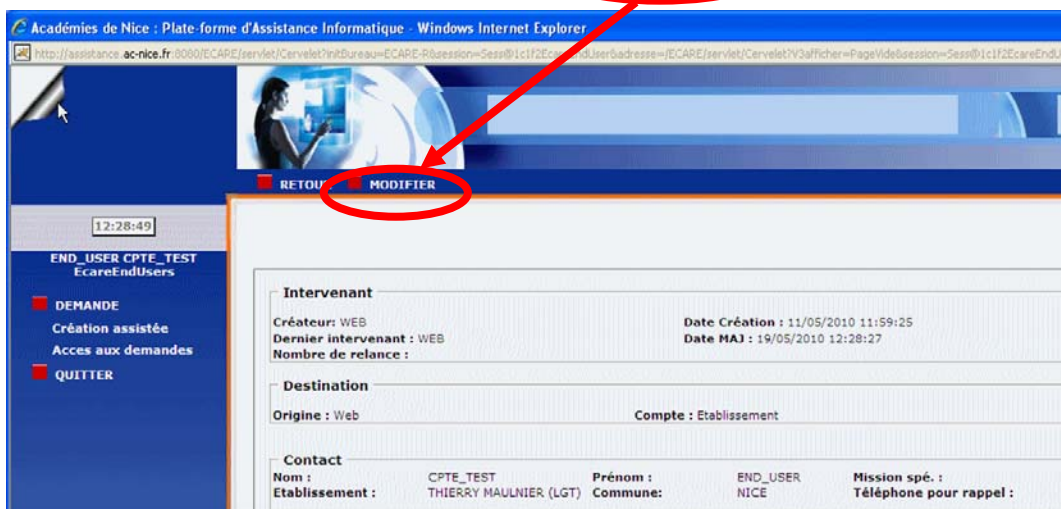


#### 4) Modifier une demande

Une fois votre demande sélectionnée (Cf. Paragraphe 3 – Consulter une demande), vous pouvez apporter des informations complémentaires, la modifier ou échanger avec les personnels du dispositif d'assistance.

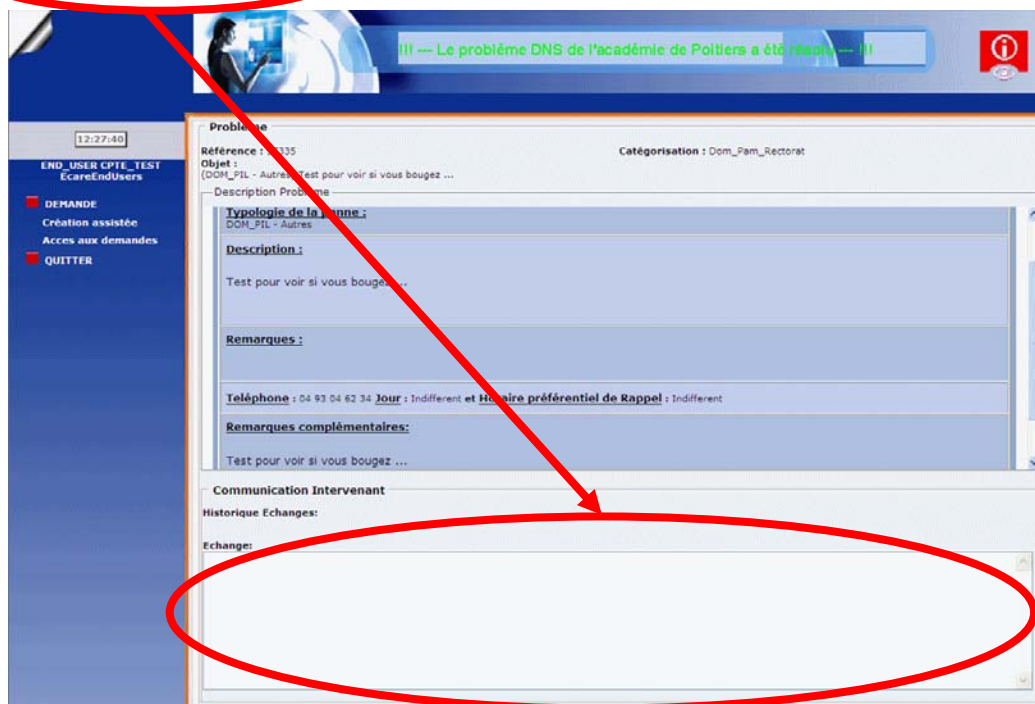
Les demandes que vous pouvez modifier sont celle qui ont été attribuées après leur création [2 minutes après que vous les ayez validées] (état **CREATION\_WEB**), celles qui sont en cours de traitement (état **EN\_COURS**), celles qui viennent d'être transmises à un groupe d'intervenants (état **TRANSMIS**) et celles qui sont en attente de clôture (état **CLOS\_SOUS\_RESERVE**). Les demandes closes ne sont plus modifiables, il faut créer une nouvelle demande.

Pour modifier une demande, il faut cliquer sur le bouton « **MODIFIER** » dans la partie supérieure de la fenêtre.



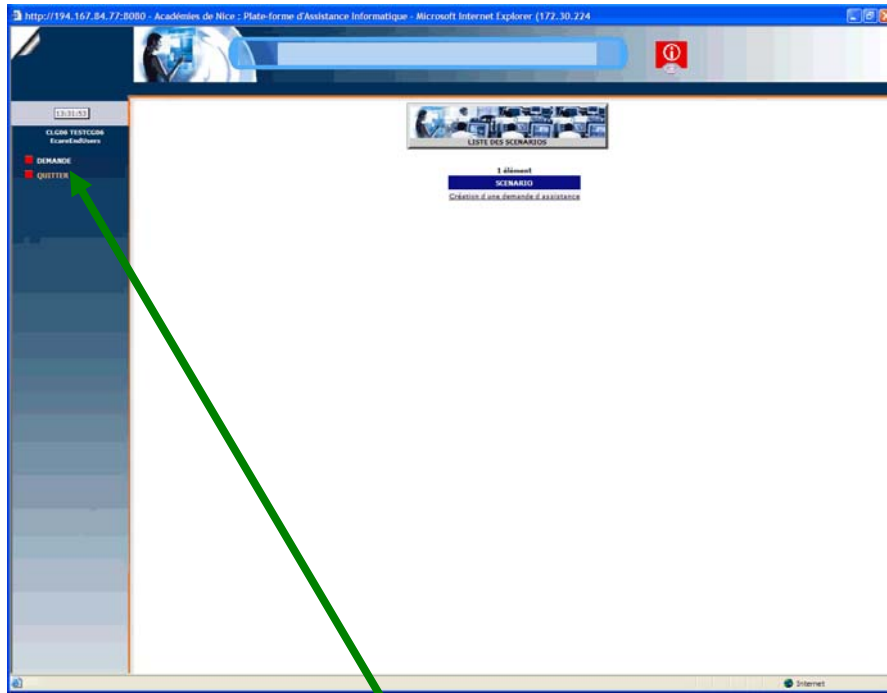
Votre demande passe en mode modification, sans qu'il y ait de changement d'état ni de groupe.

Vous pouvez renseigner la zone échange située en fin de formulaire, avant de valider votre demande.

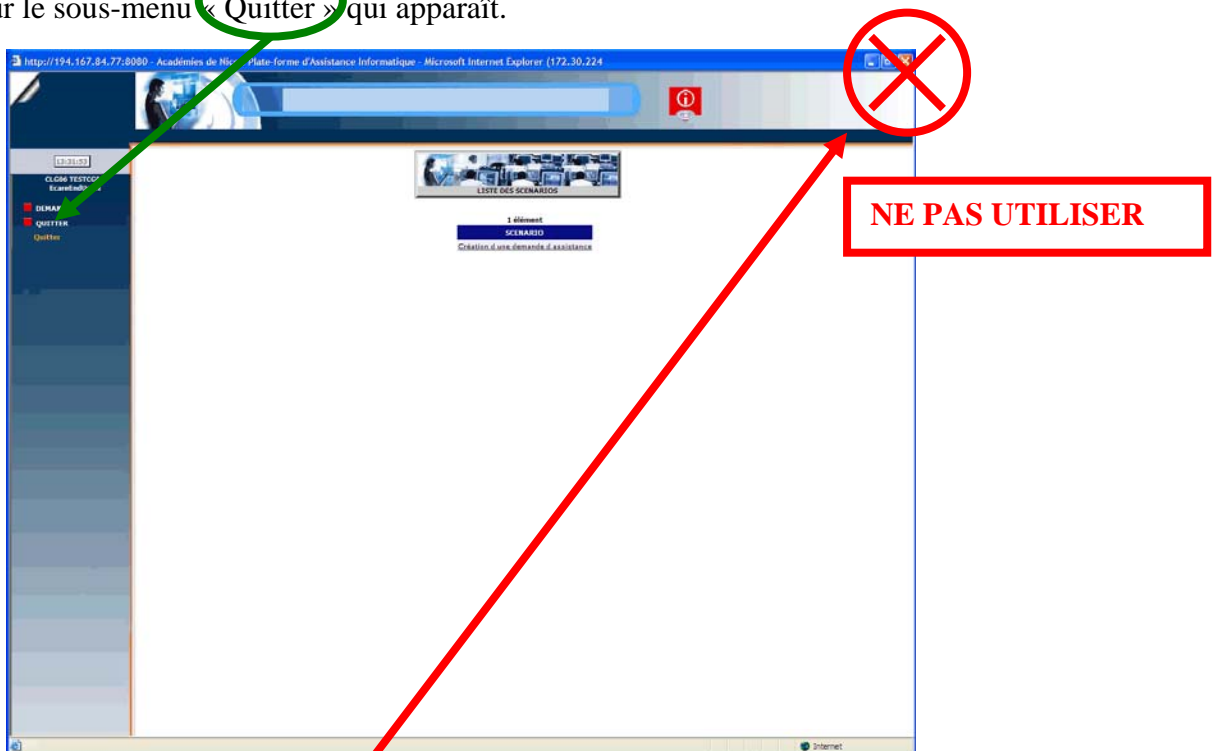


Une notification de modification de la demande parviendra au groupe d'assistance chargé de la résolution de votre demande.

## 5) Quitter l'application



Pour quitter l'application, Il faut cliquer sur « **QUITTER** » dans le menu situé à gauche.  
Et ensuite cliquer sur le sous-menu « **Quitter** » qui apparaît.



**Il ne faut pas** quitter en cliquant sur la **croix rouge** de la fenêtre du navigateur