

Guide des bonnes pratiques pour contacter l'assistance

« Numéro Unique »



MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE,
DU DÉVELOPPEMENT DURABLE
ET DE L'ÉNERGIE
www.developpement-durable.gouv.fr

MINISTÈRE
DU LOGEMENT ET
DE L'ÉGALITÉ DES TERRITOIRES
www.territoires.gouv.fr

MEDDE - MLET

Version du document 1

Date Mai 2014

Editeur SG/SPSSI/CPII/DOE/GAD/SI Logement

Rédacteurs

T. DEFLOIRINE (thierry.defloraine@developpement-durable.gouv.fr)

Sommaire

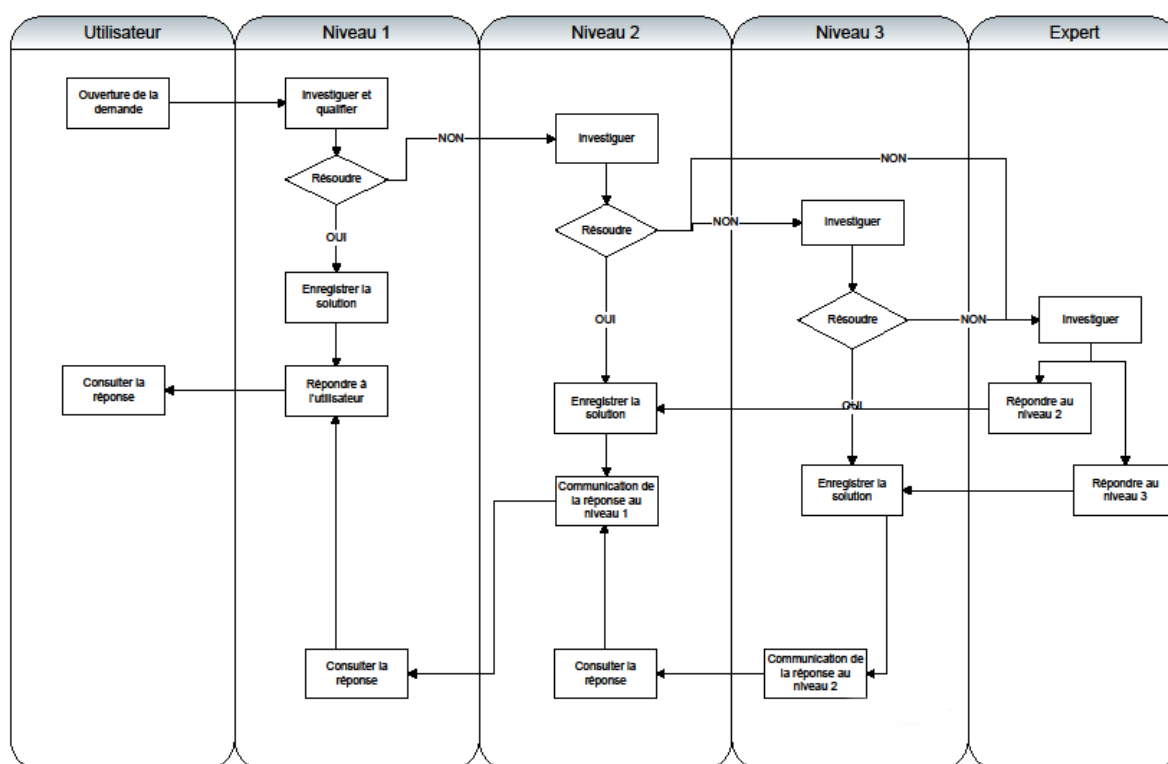
I Rappel organisation de l'assistance.....	4
II Comment solliciter l'assistance « Numéro Unique » ?.....	6
1 Système National d'Enregistrement (SNE).....	6
2 Infocentre Nunique.....	9

I Rappel organisation de l'assistance

L'assistance est organisée en niveaux.

Chaque niveau sollicite le niveau supérieur en cas de besoin (cf. schéma).

Synoptique général de fonctionnement de l'assistance



Les utilisateurs sollicitent le niveau 1 de l'assistance .

L'assistance de niveau 1

Elle est assurée par les gestionnaires territoriaux qui répondent aux questions dans leur domaine de compétence :

- réglementaire,
- paramétrage des guichets,
- réémission du dispatching,

- suivre les échanges et les réémettre,
- traitement des demandes en doublon,
- dé-radiation des demandes,
- modification des dates de dépôt des demandes,
- rapatriement des demandes vers un guichet.

En dehors de ce domaine de compétence les questions sont transmises à l'assistance de niveau 2 que représente le Pôle national de diffusion (PND), via la messagerie à l'adresse :

assistance-nationale-nuu@developpement-durable.gouv.fr



Rappels

Seul cette adresse est à utiliser pour les questions SNE et Infocentre

Seuls les coordonnateurs régionaux et les gestionnaires territoriaux dûment habilités peuvent écrire à cette adresse.

L'assistance de niveau 2

Le PND est chargé de répondre aux questions relatives à l'utilisation de l'application.

Après évaluation, et en l'absence de réponses aux différents problèmes soumis, le PND peut soit :

- transmettre à la maîtrise d'œuvre (MOE) tout incident ou anomalie avérée pour correction ;
- transmettre à la maîtrise d'ouvrage (MOA) toute question d'ordre réglementaire.

L'assistance de niveau 3

Elle est représentée par la MOA ou la MOE qui peut solliciter toute expertise afin de satisfaire les demandes.

A titre d'exemple, la MOE peut faire appel aux experts sécurités du ministère pour un problème lié aux certificats. De même, la MOA peut s'adresser à un juriste pour une question précise.

II Comment solliciter l'assistance « Numéro Unique » ?

Les demandes remontées via l'adresse de messagerie citée précédemment doivent se conformer aux modèles ci-dessous suivant les domaines.

Toute demande non conforme aux recommandations sera rejetée.

1 Système National d'Enregistrement (SNE)



Pour les habilitations

Un message « type » de demande doit ressembler à :

Objet : **SNE - Habilitations**

1. En cas de création, modification ou suppression, veuillez préciser :
 - le code guichet ;
 - le code SIREN ;
 - fournir la fiche collecte au format « **Excel** » ou « **Libre Office** ». Ne pas fournir de document au format « .pdf » pour éviter d'avoir à ressaisir les informations.
2. En cas d'incident de connexion, veuillez préciser :
 - la date et l'heure de l'incident en cas d'incident ;
 - le déroulement des actions aboutissant au problème ;
 - le nom, prénom et adresse mail du compte présentant un incident de connexion ;
 - le nom de la personne susceptible d'être contactée au sujet de ce problème.
 - joindre si possible des copies d'écran.



Pour les certificats

Un message « type » de demande doit ressembler à :

Objet : **SNE - Certificats - XX(résumé du problème)**

par exemple SNE - Certificats - Certificat impossible à installer

Décrire le problème.

Il est important de préciser :

- le n° de guichet ;
- le nom du logiciel utilisé par le guichet ;
- si les échanges transitent via le logiciel ou via la messagerie et préciser quelle messagerie (Outlook, Thunderbird etc.) ;
- joindre si possible toute copie d'écran ou autre pièce jointe pour faciliter la compréhension et la résolution des incidents ;
- la date et l'heure de l'incident en cas d'incident ;
- le déroulement des actions aboutissant au problème ;
- le nom de la personne susceptible d'être contactée au sujet de ce problème.



Pour les échanges asynchrones

Un message « type » de demande doit ressembler à :

Objet : **SNE - Echanges asynchrones -XX(résumé du problème)**

par exemple SNE - Echanges asynchrones - Pas de retour de l'échange d'hier

Décrire le problème.

Il est important de préciser :

- le n° de guichet ;
- les **date et heure** de l'échange ;
- la provenance (adresse courriel technique d'échange utilisé) ;
- le fichier « **ZIP** » transmis ainsi que et le ou les fichiers dans le fichier « .zip » posant problème ;
- les fichiers retournés par le « SNE » ou leur absence ;
- le nom de la personne susceptible d'être contactée au sujet de ce problème.



Pour les questions métier

Un message « type » de demande doit ressembler à :

Objet : **SNE - Règles métier - XX(résumé du problème)**

par exemple SNE - Règles métier - Divorce du demandeur

Questions avec description précise du contexte.



Pour les autres demandes SNE

Un message « type » de demande doit ressembler à :

Objet : **SNE - Autres - XX(résumé du problème)**

puis décrire brièvement le problème.

Décrire le problème.

Il est important de préciser :

- la date et l'heure de l'incident en cas d'incident ;
- le déroulement des actions aboutissant au problème ;
- le nom de la personne susceptible d'être contactée au sujet de ce problème ;
- le n° de guichet concerné ;
- toutes les informations utiles sur le guichet :
 - progiciel de saisie,
 - système d'exploitation / navigateur Internet utilisés,
 - mode d'échange,
 - etc.



Attention

Les messages doivent être accompagnés de copies d'écran ou autre pièce jointe pour faciliter la compréhension et la résolution des incidents.

2 Infocentre Nunique



Pour les habilitations « Infocentre »

Un message « type » de demande doit ressembler à :

Objet : **Infocentre - Habilitations**

1. En cas de création, modification ou suppression, veuillez préciser :
 - l'adresse de messagerie de l'utilisateur (adresse « smtp » de connexion) ;
 - le nom ;
 - le prénom ;
 - le service ;
 - s'il est utilisateur d'un autre infocentre nous préciser lequel ;
 - a-t-il les droits « **Business Objects** » (BO) ouverts sur « **Cerbère** » ?
2. En cas d'incident de connexion, veuillez préciser :
 - la date et l'heure de l'incident en cas d'incident ;
 - le déroulement des actions aboutissant au problème ;
 - le nom, prénom et adresse mail du compte présentant un incident de connexion ;
 - le nom de la personne susceptible d'être contactée au sujet de ce problème.
 - joindre si possible des copies d'écran.



Pour les demandes sur les tableaux prédéfinis

Un message « type » de demande doit ressembler à :

Objet : **Infocentre - Tableau Prédéfini -XX(résumé du problème)**

Par exemple Infocentre - Tableau Prédéfinie - Tab06 chiffres erronés

Décrire le problème.

Il est important de préciser :

- les critères choisis ;
- joindre un export du tableau au format Excel.



Pour les demandes sur la création de requêtes

Un message « type » de demande doit ressembler à :

Objet : **Infocentre - Requêtes -XX(résumé du problème)**

par exemple Infocentre - Requête - Où trouver l'indicateur sur les mutations ?

Décrire le problème.

Il est important de préciser :

- la finalité de la requête :
- les indicateurs mis en œuvre (l'envoi de la requête pourra être demandé) :
- joindre un export de résultat au format Excel.



Pour les autres demandes « Infocentre »

Un message « type » de demande doit ressembler à :

Objet : Infocentre - Autres -XX(résumé du problème)

par exemple Infocentre - Autres - Chargement infocentre

Décrire le problème.

Il est important de préciser :

- la date et l'heure de l'incident en cas d'incident ;
- le déroulement des actions aboutissant au problème ;
- le nom de la personne susceptible d'être contactée au sujet de ce problème.



Attention

Les messages doivent être accompagnés de copies d'écran ou autre pièce jointe pour faciliter la compréhension et la résolution des incidents.