

# GLPI – Documentation Utilisateurs pour les collectivités

Version : 1.1 – 03 février 2023

# Sommaire

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| GLPI – DOCUMENTATION UTILISATEURS POUR LES COLLECTIVITES | 1  |
| SOMMAIRE                                                 | 2  |
| GLOSSAIRE                                                | 3  |
| DEMANDE D'ASSISTANCE MATERIELLE OU LOGICIELLE            | 3  |
| FAQ                                                      | 3  |
| INCIDENT                                                 | 3  |
| SE CONNECTER                                             | 4  |
| REINITIALISER SON MOT DE PASSE (MOT DE PASSE OUBLIE)     | 5  |
| CONSULTER LA FAQ AVEC LA BARRE DE RECHERCHE              | 8  |
| CONSULTER LA FAQ AVEC LES CATEGORIES                     | 10 |
| DECLARER UN INCIDENT                                     | 13 |
| OBTENIR UNE ASSISTANCE MATERIELLE OU LOGICIELLE          | 19 |
| BENEFICIER D'UN NOUVEL ACCES                             | 24 |

## 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 GLPI qui vous a été transmis et votre mot de passe



The screenshot shows the Soluris login interface. 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' containing 'j.doe@agudelle.com' and 'Mot de passe' containing four dots. A link 'Mot de passe oublié ?' is next to the password field. A checked checkbox 'Se souvenir de moi' is below the password field. 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.

## 5. Consulter votre messagerie

### Demande de réinitialisation de votre mot de passe

Bonjour Démo GLPI,

Vous avez demandé la réinitialisation de votre mot de passe.

Il vous suffit de suivre ce [lien](#) (vous disposez d'une journée).

Pour rappel votre identifiant est : **demo.gipi**



2 rue des Rochers - 17100 SAINTES

Tél : 05.46.92.39.05



## 6. Cliquer sur le mot lien en bleu présent dans le mail

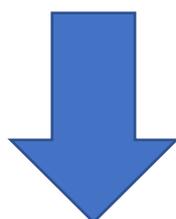
## 7. Saisir votre nouveau mot de passe à deux reprises et valider en cliquant sur Sauvegarder le nouveau mot de passe

A screenshot of a web form for password reset. At the top, the GLPI logo is displayed in a large, bold, black font. Below the logo, the text 'Mot de passe oublié ?' is centered. Underneath, the instruction 'Veuillez saisir votre nouveau mot de passe.' is followed by two input fields. The first field is labeled 'Mot de passe' and the second is labeled 'Confirmation mot de passe'. Both fields contain the placeholder text 'Mot de passe'. Below the second field is a blue button with a white icon of a floppy disk and the text 'Sauvegarder le nouveau mot de passe'. At the bottom of the form, there is a link that says 'Annuler ma demande, retour vers l'écran de connexion.'

## 8. Connectez-vous au portail

## 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

The image shows a screenshot of a knowledge base article. The breadcrumb trail is: Base de connaissances - Parme - Cotisation patronale pour le financement de la formation des apprentis. The category is: Logiciel > Ressources Humaines > Gestion de la Paie > Cosoluce - Parme > Faq. The subject is: Parme - Cotisation patronale pour le financement de la formation des apprentis. The content section is titled 'Symptôme' and describes the new employer contribution rate for 2023. The solution section explains that from January 1, 2022, public entities and establishments are liable for a new employer contribution rate for the financing of apprenticeship in the public sector, which is recovered by URSSAF under the CNFPT. The rate is fixed at 0.05% and is declared in the DSN under CTP 250. From January 1, 2023, the rate increases to 0.10%. This contribution is levied on the pay slips of titular and contractual agents. Other statuses are not affected by this contribution.

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

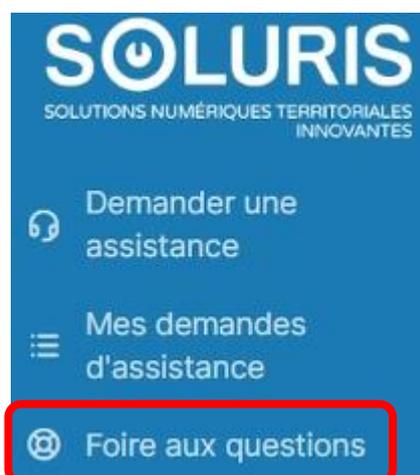
**Contenu**

**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

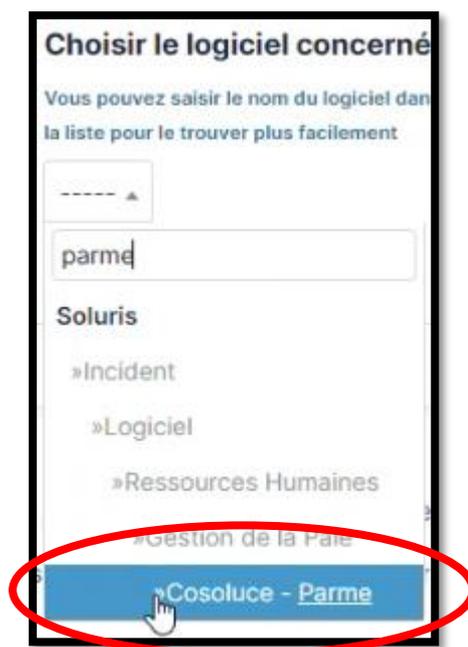
| 2

-----

**Soluris**

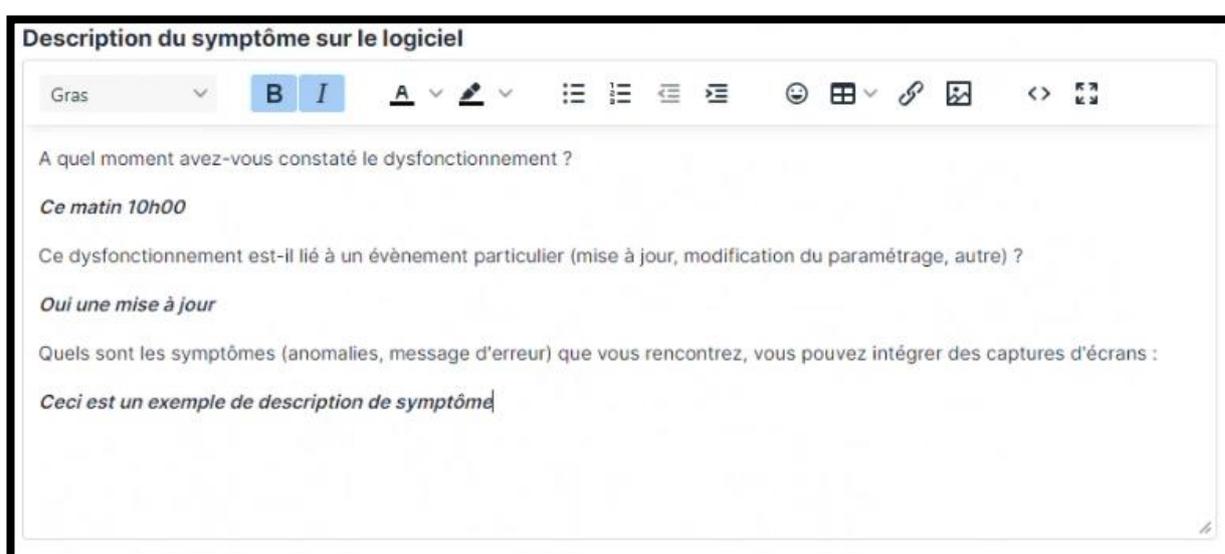
- » Incident
- » Logiciel
- » Enfance et famille
- » Petite enfance

## 5.2 Sélectionner le logiciel recherché dans la liste déroulante



The screenshot shows a web interface titled "Choisir le logiciel concerné". Below the title, there is a text input field containing the word "parme". A dropdown menu is open, listing several software categories under the "Soluris" header: "» Incident", "» Logiciel", "» Ressources Humaines", "» Gestion de la Paie", and "» Cosoluce - Parme". The "» Cosoluce - Parme" option 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". At the top, there is a toolbar with various icons for text formatting (bold, italic, underline, color, background color, list, indent, link, unlink, image, table, code, fullscreen) and a font color dropdown set to "Gras". The main text area contains the following content:

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 ▼ [color picker] [background color picker] [bullet list] [numbered list] [undo] [redo] [link] [unlink] [table] [table border] [code] [fullscreen]

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.

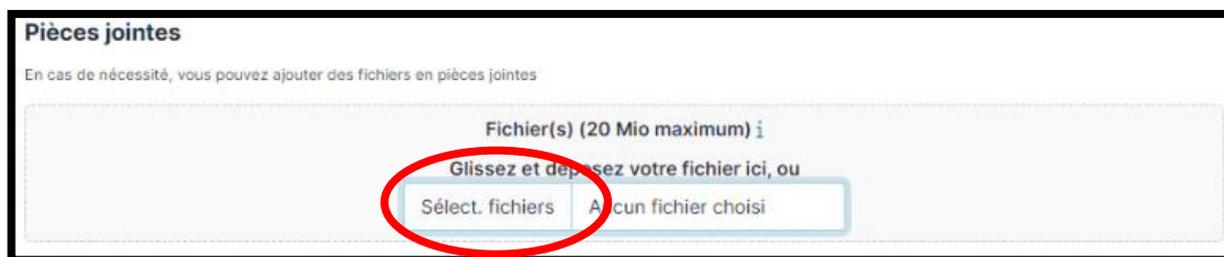
**Pièces jointes**

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](http://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

**Sélect. fichiers** | Aucun fichier choisi

## 9. Cliquer sur « Envoyer »

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

**Envoyer**