

# Guide de l'instructeur

Ce tutoriel détaille les étapes d'instruction d'un dossier sur <https://p1ps.fr/recours-admission> par un instructeur.

Un instructeur est une personne qui prend en charge le traitement et l'instruction des demandes de recours d'admission. L'instructeur a accès au contenu des dossiers des formations auxquelles il a été nommé (champs renseignés, pièces justificatives, messagerie). Il dispose des droits pour statuer sur le dossier (acceptation, refus, réaffectation) et peut inviter un tiers à consulter un dossier afin d'émettre un avis sur celui-ci.

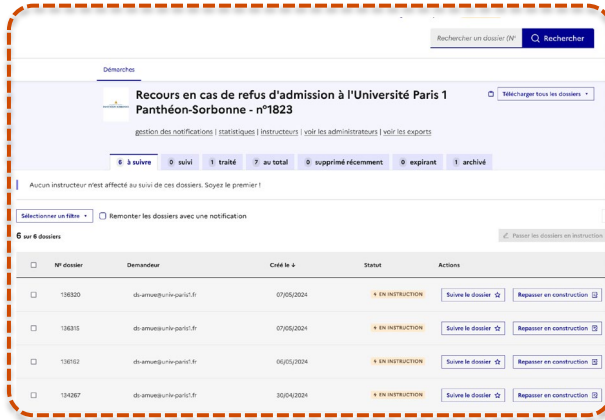


# Accès à l'application (cas 1)

1



2



1

Depuis l'ENT, rendez-vous sur l'application « **Gestion des recours** ».

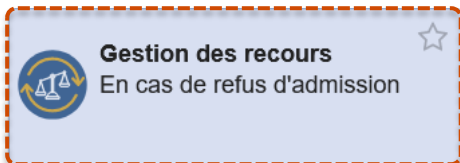
2

Vous arrivez sur le **tableau de suivi** des procédures.



# Accès à l'application (cas 2)

1



2



3



1

Depuis l'ENT, rendez-vous sur l'application « **Gestion des recours** ».

2

Un message vous notifiant l'envoi d'un email peut apparaître.

Il vous faudra alors cliquer sur le lien de confirmation envoyé par mail.

3

Ce lien vous renverra vers la page d'accueil de gestion des recours. Cliquez sur le lien pour accéder au tableau de suivi des procédures (voir page 4).



# Le tableau de suivi des procédures : présentation

Rechercher un dossier (N°)

Démarches

Recours en cas de refus d'admission à l'Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne - n°1823

[gestion des notifications](#) | [statistiques](#) | [instructeurs](#) | [voir les administrateurs](#) | [voir les exports](#)

1

6 à suivre 0 suivi 1 traité 7 au total 0 supprimé récemment 0 expirant 1 archivé

Aucun instructeur n'est affecté au suivi de ces dossiers. Soyez le premier !

Sélectionner un filtre  Remonter les dossiers avec une notification

6 sur 6 dossiers

<input type="checkbox"/>	N° dossier	Demandeur	Créé le ↓	Statut	Actions
<input type="checkbox"/>	136320	ds-amue@univ-paris1.fr	07/05/2024	EN INSTRUCTION	<input type="button" value="Suivre le dossier"/> <input type="button" value="Repasser en construction"/>
<input type="checkbox"/>	136315	ds-amue@univ-paris1.fr	07/05/2024	EN INSTRUCTION	<input type="button" value="Suivre le dossier"/> <input type="button" value="Repasser en construction"/>
<input type="checkbox"/>	136162	ds-amue@univ-paris1.fr	06/05/2024	EN INSTRUCTION	<input type="button" value="Suivre le dossier"/> <input type="button" value="Repasser en construction"/>
<input type="checkbox"/>	134267	ds-amue@univ-paris1.fr	30/04/2024	EN INSTRUCTION	<input type="button" value="Suivre le dossier"/> <input type="button" value="Repasser en construction"/>

2

1

Les dossiers sont classés selon leur stade de traitement :

« à suivre » : contient l'ensemble des dossiers qui ne sont encore suivis par aucun instructeur. Pour s'assigner le dossier, il suffit de cliquer sur "suivre le dossier".

« suivi » : liste les dossiers que vous vous êtes attribués. Lorsque vous suivez un dossier, le dossier n'apparaît plus dans les dossiers à suivre pour les autres instructeurs assignés à la démarche.

« traité » : reprends les dossiers sur lesquels un ou plusieurs instructeurs ont statué et apporté une décision.

« au total » : reprends l'ensemble des dossiers de la démarche dont ceux suivis par les instructeurs autres vous.

« supprimé récemment » : recense les dossiers « traités » que vous avez supprimés.

« expirant » : les dossiers ont une durée de conservation fixée à **18 mois**. Les dossiers qui arrivent à expiration (2 semaines avant les 18 mois) sont affichés dans cet onglet. Passé ce délai, les dossiers expirent définitivement. Il faut donc les instruire avant l'expiration.

« archivé » : correspond aux dossiers archivés par un instructeur. Seuls les dossiers traités peuvent être archivés.

2

Vous retrouvez ici les dossiers correspondants à chaque onglet.



# S'affecter un dossier de recours

Démarches

Recours en cas de refus d'admission à l'Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne - n°1823

gestion des notifications | statistiques | instructeurs | voir les administrateurs | voir les exports

6 à suivre 0 suivi 1 traité 7 au total 0 supprimé récemment 0 expirant 1 archivé

n'est affecté au suivi de ces dossiers. Soyez le premier !

Remonter les dossiers avec une notification

Passer les dossiers en instruction

Demandeur	Créé le ↓	Statut	Actions
ds-amue@univ-paris1.fr	07/05/2024	EN INSTRUCTION	<b>1</b> Suivre le dossier ☆ Repasser en construction

Démarches

Recours en cas de refus d'admission à l'Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne - n°1823

gestion des notifications | statistiques | instructeurs | voir les administrateurs | voir les exports

**2** 1 suivi 1 traité 7 au total 0 supprimé récemment 0 expirant 1 archivé

Les dossiers qui sont dans cet onglet sont uniquement ceux que vous suivez. Vous pouvez échanger avec le demandeur jusqu'à pouvoir les accepter, les refuser ou les classer sans suite.

Sélectionner un filtre  Remonter les dossiers avec une notification

1 dossier

Passer les dossiers en instruction Instruire les dossiers

<input type="checkbox"/>	N° dossier	Demandeur	Créé le ↑	Statut	Actions
<input type="checkbox"/>	132575	ds-amue@univ-paris1.fr	24/04/2024	EN INSTRUCTION	Ne plus suivre ☆ Repasser en construction

**1** Une fois le type de recours sélectionné, vous pouvez vous **affecter un dossier** en cliquant sur le bouton « **Suivre le dossier** ».

**2** Le dossier est alors automatiquement transféré dans les dossiers **avec le statut « suivi »** et sorti de la liste des dossiers à suivre.

**i** *En suivant un dossier, l'instructeur sera alors notifié via une pastille orange sur le dossier, si ce dernier a été modifié par l'utilisateur ou si l'utilisateur a écrit un nouveau message.*

*Plusieurs instructeurs peuvent suivre le même dossier.*



## Instruire un dossier : onglet « Annotations privées »

5 à suivre 1 suivi 1 traité 7 au total 0 supprimé récemment 0 expirant 1 archivé

Les dossiers qui sont dans cet onglet sont uniquement ceux que vous suivez. Vous pouvez échanger avec le demandeur jusqu'à pouvoir les accepter, les refuser ou les classer sans suite.

Sélectionner un filtre  Remonter les dossiers avec une notification

1 dossier [Passer les dossiers en instruction](#) [Instruire les dossiers](#)

<input type="checkbox"/>	N° dossier	Demandeur	Créé le ↑	Statut	Actions
<input type="checkbox"/>	132575	ds-amue@univ-paris1.fr	24/04/2024	EN INSTRUCTION	<a href="#">Ne plus suivre</a> <a href="#">Repasser en construction</a>

Démarches

Dossier n° 132575 [Ne plus suivre](#) [Repasser en construction](#) [Instruire le dossier](#)

[Recours en cas de refus d'admission à l'Université Paris 1...](#) [Imprimer](#) [Télécharger](#)

EN INSTRUCTION

Ce dossier est en instruction, il n'expirera...

[Demande](#) [Annotations privées](#) [Avis externes](#) [Messagerie](#) [Personnes impliquées](#) [Réaffectation](#)

Remarques

Remarques


[Supprimer l'élément](#)

[Ajouter un élément pour « Remarques »](#)

1 Cliquez sur le dossier que vous vous êtes attribué afin d'en voir les détails.

L'onglet « **Demande** » affiche les champs du formulaire remplis par l'utilisateur.

2 « **Annotations privées** » permet à l'instructeur de saisir les informations demandées par l'administration pour le suivi du traitement du dossier.

 *Il n'est visible ni par les usagers ni par les personnes invitées à consulter le dossier.*



# Instruire un dossier : onglet « Avis externes »

Démarches

Dossier n° 132575 Ne plus suivre Repasser en construction Instruire le dossier

[Recours en cas de refus d'admission à l'Université Paris 1...](#) Imprimer Télécharger

EN INSTRUCTION

Ce dossier est en instruction, il n'expirera pas

Demande Annotations privées **Avis externes** Messagerie Personnes impliquées Réaffectation

Voir les avis **Demander un avis**

**1** Inviter des personnes à donner leur avis

Les invités pourront consulter le dossier, donner un avis et contribuer au fil de messagerie. Ils ne pourront pas modifier le dossier.

Entrez les adresses email des experts à qui vous souhaitez demander un avis

**2**

Message d'introduction

Bonjour, merci de me donner votre avis sur ce dossier.

Posez une question à l'expert  
(facultatif) l'expert pourra répondre par oui/non

Ajouter une pièce jointe

Taille maximale : 20 Mo.

Parcourir... Aucun fichier sélectionné.

Cet avis sera

partagé avec les autres experts

**Demander un avis**

**1** « Avis externes » permet à l'instructeur d'inviter un tiers dit « expert » à rendre un avis sur le dossier.

**2** L'instructeur à l'origine de l'invitation doit renseigner au moins une **adresse e-mail**.

Il est également possible de **poser une question à un expert** qui devra répondre par « oui » ou « non ». Ce champ est pratique puisqu'une fois que l'expert a formulé un avis et répondu à cette question, vous pourrez faire apparaître ce champ dans le tableau de bord et donc instruire les dossiers plus rapidement.

Finalisez la demande en cliquant sur « **Demander un avis** ».



# Instruire un dossier : onglet « Messagerie »

frederic.tregret@univ-paris1.fr INSTRUCTEUR Aide FR

Rechercher un dossier (N°) Rechercher

Démarches

Dossier n° 132575 Ne plus suivre Repasser en construction Instruire le dossier

Recours en cas de refus d'admission à l'Université Paris 1... Imprimer Télécharger

EN INSTRUCTION

Ce dossier est en instruction, il n'expirera pas

Demande Annotations privées Avis externes **Messagerie** Personnes impliquées Réaffectation

**Email automatique** le 24 avril à 10 h 59

[Votre dossier n° 132575 va être examiné (Recours en cas de refus d'admission à l'Université Paris...)]

Bonjour,

Votre dossier n° 132575 a bien été reçu et pris en charge. Il va maintenant être examiné par le service.

Cordialement,  
Direction des Etudes et de la Vie Etudiante

Les champs suivis d'un astérisque (\*) sont obligatoires.

Votre message \*

Écrivez votre message ici

Taille maximale : 20 Mo.

Parcourir Aucun fichier sélectionné

Envoyer le message

1 « **Messagerie** » offre à l'instructeur la possibilité d'échanger directement avec l'utilisateur par messages sur le dossier afin de faciliter son instruction. Le fil de messagerie permet de garder l'**historique des échanges** avec l'utilisateur de manière centralisée.

2 Pour **envoyer un message** à l'utilisateur : saisissez le contenu du message et ajoutez éventuellement une pièce jointe puis cliquez sur le bouton « **Envoyer le message** ».

*Une pièce jointe ne peut pas être envoyée seule, il est nécessaire de taper un texte dans le corps du message. La capacité maximale d'envoi de pièce jointe est de 20 Mo par pièce envoyée.*





# Instruire un dossier : onglet « Personnes impliquées »

Démarches

Dossier n° 132575

Recours en cas de refus d'admission à l'Université Paris 1...

EN INSTRUCTION

Ce dossier est en instruction, il n'expirera pas

Ne plus suivre Repasser en construction Instruire le dossier

Imprimer Télécharger

1

Demande Annotations privées Avis externes Messagerie Personnes impliquées Réaffectation

2

Envoyer ce dossier à un autre instructeur

Le destinataire suivra automatiquement le dossier

Envoyer

1

Instructeurs qui suivent actuellement le dossier

- frederic.tregret@univ-paris1.fr

Instructeurs ayant précédemment suivi le dossier

- ds-amue@univ-paris1.fr

Personnes à qui un avis a été demandé

Aucun avis n'a été demandé

Personnes invitées par l'usager à modifier ce dossier

Aucune personne n'a été invitée par l'usager à modifier ce dossier

Décisions rendues

- Le 24 avril 2024 à 10:59 ce dossier a été passé en construction
- Le 24 avril 2024 à 10:59 ce dossier a été passé en instruction

Réaffectations

- Le 24 avril 2024 à 16:02, ds-amue@univ-paris1.fr a réaffecté ce dossier du groupe « Master 1 Histoire et Audiovisuel » au groupe « 00 - Silence »
- Le 02 mai 2024 à 16:14, ds-amue@univ-paris1.fr a réaffecté ce dossier du groupe « 00 - Général » au groupe « Double Licence 1ère année Droit - Histoire de l'art et archéologie »
- Le 02 mai 2024 à 16:15, ds-amue@univ-paris1.fr a réaffecté ce dossier du groupe « défaut » au groupe « Double Licence 1ère année Cinéma - Gestion »

1 L'onglet « **Personnes impliquées** » synthétise **l'ensemble des personnes contribuant au traitement du dossier** : les instructeurs qui suivent le dossier, les personnes à qui un avis a été demandé (demande d'avis aux experts) et les personnes invitées par l'usager à co-construire ou modifier le dossier.

2 Il permet à l'instructeur **d'envoyer le dossier à un autre instructeur de son groupe**. Celui-ci suivra alors automatiquement le dossier concerné et recevra également un e-mail lui indiquant que le dossier lui a été transmis.



# Instruire un dossier : onglet « Réaffectation »

Démarches

**Dossier n° 254472** Suivre le dossier Demander une correction Instruire le dossier

Recours en cas de refus d'admission à l'Université Paris 1...

EN INSTRUCTION SVR : DANS 62 JOURS

Ce dossier est en instruction, il n'expirera pas

Demande Annotations privées Avis externes Messagerie Personnes impliquées **Réaffectation**

**1**

Réaffectation du dossier n° 254472 du groupe « Double Licence 1ère année Cinéma-Gestion,D2D1F1 »

Vous pouvez réaffecter le dossier n° 254472 à l'un des groupes d'instructeurs suivants.

01 - DRI	Réaffecter le dossier à ce groupe
Double Licence 1ère année Droit-Economie,D2W1B1	Réaffecter le dossier à ce groupe
Double Licence 1ère année Droit-Géographie et aménagement,D2W1H1	Réaffecter le dossier à ce groupe
Double Licence 1ère année Droit-Gestion,D2W1F1	Réaffecter le dossier à ce groupe
Double Licence 1ère année Droit-Histoire,D2W1J1	Réaffecter le dossier à ce groupe
Double Licence 1ère année Droit-Histoire de l'art et archéologie,D2W1C1	Réaffecter le dossier à ce groupe
Double Licence 1ère année Droit-Philosophie,D2W1K1	Réaffecter le dossier à ce groupe
Double Licence 1ère année Droit-Science politique,D2W1L1	Réaffecter le dossier à ce groupe
Double Licence 1ère année Economie-Droit,D2B1W1	Réaffecter le dossier à ce groupe
Double Licence 1ère année Economie-Géographie et aménagement,D2B1H1	Réaffecter le dossier à ce groupe
Double Licence 1ère année Economie-Histoire,D2B1J1	Réaffecter le dossier à ce groupe
Double Licence 1ère année Economie-Philosophie,D2B1K1	Réaffecter le dossier à ce groupe
Double Licence 1ère année Economie-Science politique,D2B1L1	Réaffecter le dossier à ce groupe

**2**

**1** L'onglet « **Réaffectations** » vous permet de réaffecter le dossier à un autre groupe. Cela peut être utile lorsque l'utilisateur dépose son dossier sur le mauvais groupe instructeur pour le re-router vers le bon groupe.

**2** Choisissez le bon groupe instructeur dans la liste et cliquez sur « **Réaffecter le dossier à ce groupe** ».



# Instruire le dossier : apporter une réponse au dossier

**Dossier n° 132575** Ne plus suivre Repasser en construction Instruire le dossier

[Recours en cas de refus d'admission à l'Université Paris 1...](#)

→ EN INSTRUCTION

Ce dossier est en instruction, il n'expirera pas

**1**

Accepter  
L'utilisateur sera informé que son dossier a été accepté

Refuser  
L'utilisateur sera informé que son dossier a été refusé

Demande | Annotations privées | Avis externes | Messagerie | Personnes impliquées | Réaffectation

**Date de dépôt du dossier**

Déposé le 24 avril 2024 10:59

**2**

Accepter  
L'utilisateur sera informé que son dossier a été accepté

Annuler Valider la décision

Refuser  
L'utilisateur sera informé que son dossier a été refusé

Annuler Valider la décision

Date de dépôt	État du dossier	Date décision SVR
11/04/2025	→ EN INSTRUCTION	▲ DANS 2 JOURS
10/04/2025	→ EN INSTRUCTION	▲ DEMAIN

**1** Une fois un dossier étudié, il convient d'apporter une décision sur le dossier en cliquant sur « **Instruire le dossier** ».

**2** Vous aurez la possibilité « **d'accepter** » ou de « **refuser** » le dossier. Il vous faudra **valider** la décision. Un **mail sera envoyé au candidat** pour signifier l'acceptation ou le refus.

**i** À son dépôt, un dossier passe immédiatement “en instruction” (l'utilisateur ne peut plus le modifier).  
Date décision SVR (Silence Vaut Rejet) est l'absence d'instruction d'un dossier par un instructeur. À l'issue du délai de deux mois, si le dossier n'a pas été instruit par un instructeur, il sera automatiquement refusé.

**En savoir plus**



# Le tableau de suivi des procédures : personnalisation

Rechercher un dossier (N°)

Démarches

**Recours en cas de refus d'admission à l'Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne - n°1823**

[gestion des notifications](#) | [statistiques](#) | [instructeurs](#) | [voir les administrateurs](#) | [voir les exports](#)

6 à suivre 0 suivi 1 traité 7 au total 0 supprimé récemment 0 expirant 1 archivé

Aucun instructeur n'est affecté au suivi de ces dossiers. Soyez le premier !

Sélectionner un filtre  Remonter les dossiers avec une notification

6 sur 6 dossiers

<input type="checkbox"/>	N° dossier	Demandeur	Créé le ↓	Statut	Actions	X Demandeur
<input type="checkbox"/>	136320	ds-amue@univ-paris1.fr	07/05/2024	+ EN INSTRUCTION	Suivre	
<input type="checkbox"/>	136315	ds-amue@univ-paris1.fr	07/05/2024	+ EN INSTRUCTION	Suivre	
<input type="checkbox"/>	136162	ds-amue@univ-paris1.fr	06/05/2024	+ EN INSTRUCTION	Suivre	

**1** Il est possible de **personnaliser l'affichage de son tableau de bord** en ajoutant des colonnes avec des champs spécifiques afin de faciliter le tri ou filtre des dossiers.

Cliquez sur « **Personnaliser** » puis sélectionnez le champ que vous voulez ajouter et cliquez sur le bouton « **Enregistrer** ».

**2** Cela va avoir pour conséquence d'afficher une ou plusieurs colonnes avec le ou les champs que vous avez ajoutés.

Vous pouvez à tout moment supprimer des champs en cliquant à nouveau sur « **Personnaliser** ».



# Le tableau de suivi des procédures : tri & filtres

6 à suivre 0 suivi 1 traité 7 au total 0 supprimé récem

Aucun acteur n'est affecté au suivi de ces dossiers. Soyez le premier !

Sélectionner un filtre

Remonter les dossiers avec une notification

Colonne		Créé le	S
Valeur	@univ-paris1.fr	07/05/2024	
	@univ-paris1.fr	07/05/2024	

Ajouter le filtre

**1**

Il est possible de **filtrer les dossiers** à l'aide des **champs** présents dans la procédure afin de n'afficher que les dossiers qui vous intéressent.

Cliquez sur le bouton « **Filtrer** » puis sélectionnez un champ et une valeur associée puis cliquez sur « **Ajouter un filtre** ».

<input type="checkbox"/>	N° dossier	Demandeur	<b>2</b>	Créé le ↑
<input type="checkbox"/>	132575	ds-amue@univ-paris1.fr		24/04/2024
<input type="checkbox"/>	132682	ds-amue@univ-paris1.fr		24/04/2024
<input type="checkbox"/>	134367	ds-amue@univ-paris1.fr		30/04/2024

**2**

Afin de **trier les colonnes**, il vous suffit de cliquer sur l'entête de colonne afin d'ordonner la colonne dans un sens puis de cliquer à nouveau si vous voulez inverser l'ordre.



# Export Excel

Démarches

Nous générons cet export. Vous pouvez retrouver tous vos exports sur la [liste des exports](#).

**Recours en cas de refus d'admission à l'Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne - n°1823**

[gestion des notifications](#) | [statistiques](#) | [instructeurs](#) | [voir les administrateurs](#) | [voir les exports](#)

1

0 à suivre | 1 suivi | 0 traité | 2 au total | 3 supprimés récemment | 0 expirant | 0 archivé

té au suivi de ces dossiers. Soyez le premier !

**1**

Télécharger tous les dossiers

Des macros ? Lisez le doc

Demander un export au format .xlsx

Demander un export au format .ods

Demander un export au format .csv  
(uniquement les dossiers, sans les champs répétables)

Démarches

Accueil > Recours en cas de refus d'admission à l'Université Paris 1 > Liste des exports

## Liste des exports

Cette liste d'exports contient les derniers exports que vous avez demandés ainsi que ceux demandés par les instructeurs appartenant au même groupe. Ils sont disponibles pendant 32 heures après leur génération.

**2**

Export .xlsx de tous les dossiers généré il y a moins d'une minute

[Télécharger l'export](#)

XLSX - 8,26 ko

PRÊT

**1** Sur chaque procédure, l'instructeur peut **exporter au format xlsx** lui permettant d'avoir une vue d'ensemble sur les dossiers de recours.

Cliquez sur « **Télécharger tous les dossiers** » puis sur « **Demander un export au format xlsx** ».

Vous pourrez retrouver le fichier généré dans la rubrique « **voir les exports** ».

**2** Dans la « **Liste des exports** » cliquez sur le fichier exporté afin de pouvoir l'ouvrir depuis votre application Excel.



# Notifications

Démarches

 **Recours en cas de refus d'admission à l'Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne - n°1823**

**1** [gestion des notifications](#) | [statistiques](#) | [instructeurs](#) | [voir les administrateurs](#) | [voir les exports](#)

0 à suivre | 1 suivi | 0 traité | 2 au total | 3 supprimés récemment | 0 expirant

**2**

### Notifications par email

Configurez sur cette page les notifications que vous souhaitez recevoir par email pour cette démarche.

**Recevoir une notification à chaque dossier déposé**  
Cet email vous signale le dépôt d'un nouveau dossier.  
Il est envoyé à chaque fois qu'un usager dépose un dossier.

Oui  Non

**Recevoir une notification à chaque message déposé**  
Cet email vous signale le dépôt d'un nouveau message sur vos dossiers suivis.  
Il est envoyé à chaque fois qu'un usager dépose un message.

Oui  Non

**Recevoir une notification quotidienne**  
Cet email vous signale le dépôt de nouveaux dossiers sur cette démarche, ou des changements sur vos dossiers suivis.  
Il est envoyé une fois par jour, du lundi au samedi, vers 10 h du matin.

Oui  Non

**Recevoir un récapitulatif hebdomadaire**  
Cet email récapitule l'activité de la semaine sur l'ensemble de vos démarches.  
Il est envoyé chaque semaine le lundi matin.

Oui  Non

**Recevoir une notification pour chaque avis rendu par un expert**  
Cet email vous signale un nouvel avis posté par un expert que vous avez sollicité sur un dossier.  
Il est envoyé à chaque fois qu'un expert rend un avis.

Oui  Non

[Revenir à la procédure](#) [Enregistrer](#)

**1** Par défaut, l'instructeur est notifié par e-mail de l'activité sur chacune des procédures sur lesquelles il a été nommé.

Un e-mail signale le dépôt de nouveaux dossiers et les changements effectués par les usagers sur les dossiers suivis.

**2** Afin de paramétrer ses **modalités de notification**, l'instructeur a accès au bouton « **gestion des notifications** » depuis le tableau de bord de la démarche.

Vous pouvez ainsi sélectionner en fonction de votre besoin **5 options de notification**.





## Aide & ressources



Consultez le **Guide des services numériques** de Paris 1 : [ent.univ-paris1.fr/gun-pers](https://ent.univ-paris1.fr/gun-pers)

Consultez également toutes les aides en ligne de la DSIUN : [aide-ent.pantheonsorbonne.fr](https://aide-ent.pantheonsorbonne.fr)

Contact DSIUN pour toutes informations complémentaires :

Tél. : +33 (0) 1 89 68 55 55 | Demande d'assistance : [GLPI](#)