

Saisine d'AMU par voie électronique

Guide de l'utilisateur de Télé-demande

Version 1.2 - 28 juin 2021

Conformément à la législation relative aux échanges électroniques, l'Université d'Aix Marseille met à disposition des usagers un télé-service, appelé Télé-demande, qui est le moyen officiel pour lui adresser des demandes sous forme électronique.

Nota : les cas de saisine d'AMU par voie électronique sont répertoriés et entraînent des traitements particuliers. Si vous ne trouvez pas l'objet de votre demande dans Télé-demande, c'est qu'elle ne rentre pas dans ce cadre et qu'il faudra alors la formuler par le moyen habituel.

Pour utiliser Télé-demande, le demandeur devra :

1. accéder à Télé-demande,
2. disposer d'un compte pour s'identifier,
3. effectuer sa demande dans la thématique désirée,
4. suivre l'évolution de sa demande,
5. approuver le traitement de sa demande lorsque le dossier sera définitivement traité.

Accès à Télé-demande

Plusieurs moyens permettent d'accéder au télé service, notamment la page Contact du site web AMU institutionnel et l'adresse directe <https://tele-demandes.univ-amu.fr/> puis « Accéder au téléservice >> »

Identification

Le demandeur doit impérativement disposer d'un compte pour être identifiable ce qui garantit la confidentialité et le suivi de sa demande.


Soit le demandeur fait déjà partie d'AMU, en tant qu'étudiant ou personnel, et il dispose alors d'un compte AMU. Il s'authentifiera suivant la procédure à laquelle il est habitué.

Soit le demandeur ne fait pas actuellement partie d'AMU.

Lors de la 1^{ère} demande, il est donc nécessaire qu'il se crée un compte pour la déposer. Pour les prochaines demandes éventuelles et pour accéder à ses demandes en cours, il devra utiliser ce même compte.

Création d'un compte à partir d'une adresse personnelle (préalable à la 1^{ère} demande d'un demandeur qui n'a pas déjà un compte AMU ou déjà créé un compte par cette procédure)

PREALABLE : Il est indispensable que le demandeur dispose déjà d'une adresse de messagerie valide chez un opérateur ou société de son choix.

Suivre les étapes entourées de rouge  de la procédure suivante.



AMU | HELPDESK ENT

ACCUEIL
QUESTIONS FRÉQUENTES
AIDE

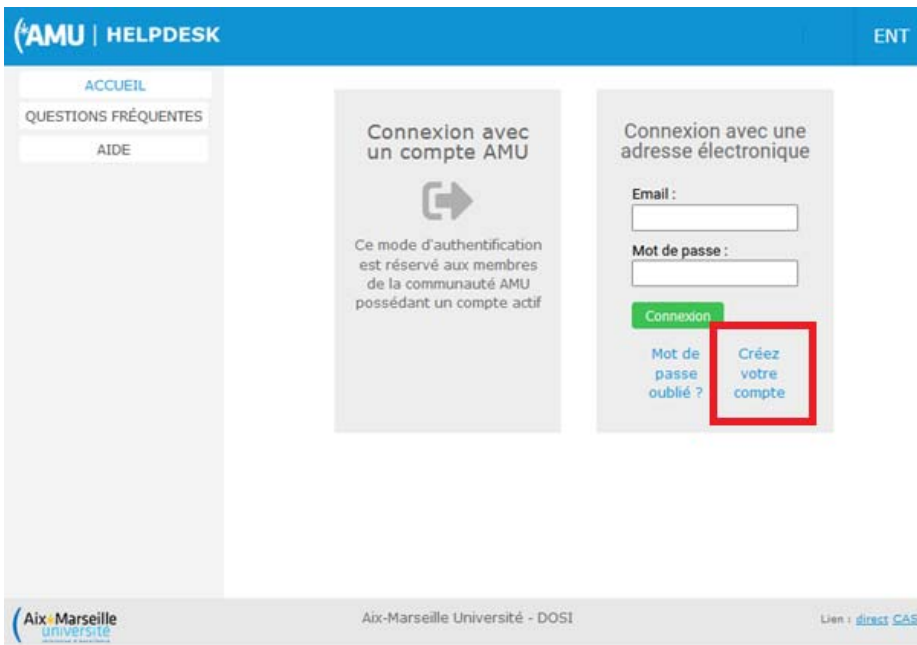
Connexion avec un compte AMU

Ce mode d'authentification est réservé aux membres de la communauté AMU possédant un compte actif

Connexion avec une adresse électronique

Mode d'authentification exclusivement réservé aux personnes ne possédant pas de compte

Aix-Marseille Université - DOSI Lien : [direct CAS](#)



AMU | HELPDESK ENT

ACCUEIL
QUESTIONS FRÉQUENTES
AIDE

Connexion avec un compte AMU

Ce mode d'authentification est réservé aux membres de la communauté AMU possédant un compte actif

Connexion avec une adresse électronique

Email :

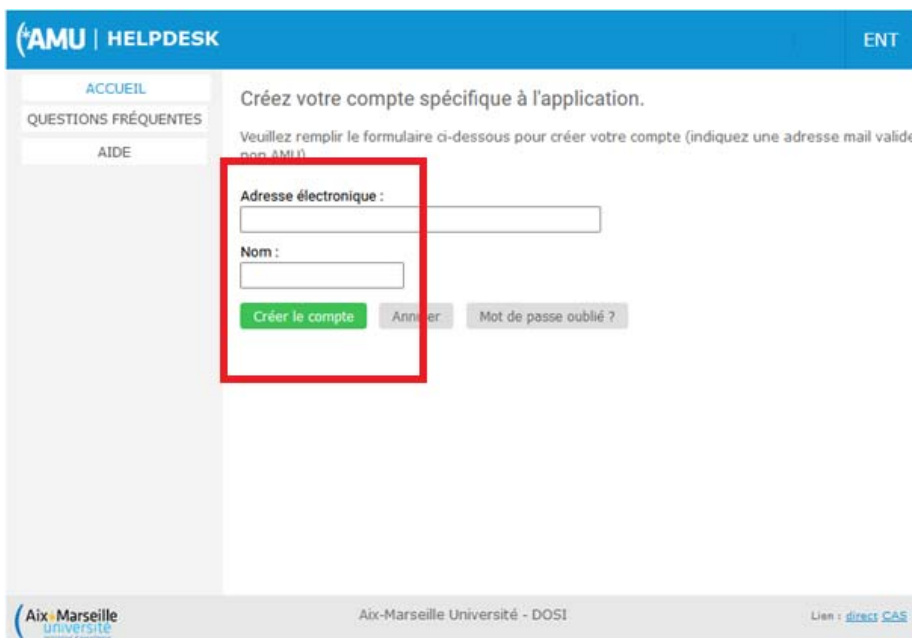
Mot de passe :

Connexion

Mot de passe oublié ?

Créez votre compte

Aix-Marseille Université - DOSI Lien : [direct CAS](#)



AMU | HELPDESK ENT

ACCUEIL
QUESTIONS FRÉQUENTES
AIDE

Créez votre compte spécifique à l'application.

Veuillez remplir le formulaire ci-dessous pour créer votre compte (indiquez une adresse mail valide non AMU)

Adresse électronique :

Nom :

Créer le compte Annuler Mot de passe oublié ?

Aix-Marseille Université - DOSI Lien : [direct CAS](#)

Après avoir renseigné votre adresse de messagerie personnelle, votre identité et avoir cliqué sur « Créer votre compte », vous recevrez votre mot de passe à l'adresse de messagerie indiquée.

Identification à partir d'une adresse personnelle (tous les accès à Télé-demande hormis le 1^{er})

Indiquez l'adresse de messagerie utilisée pour créer votre compte et votre mot de passe.

En cas d'oubli du mot de passe, ne recréez pas un nouveau compte mais indiquez votre adresse de messagerie déclarée lors de la création de votre compte et cliquez sur « Mot de passe oublié ». Votre mot de passe vous sera renvoyé à l'adresse fournie.

Formuler une demande

S'affiche alors un écran d'information que vous passerez en cliquant sur « Suivant ». Notez la coche qui vous permet de ne plus afficher cette information pour vos prochaines connexions

AMU | HELPDESK ENT

- ACCUEIL
- QUESTIONS FRÉQUENTES
- TABLEAU DE BORD
- RECHERCHE
- SIGNETS/HISTORIQUE
- PRÉFÉRENCES
- AIDE
- JOURNAL
- RÉPONSES ENREGISTRÉES
- UTILITAIRES
- ADMINISTRATION
- SERVICES
- VISIBILITÉ DES SERVICES
- STATISTIQUES

La création d'un ticket s'effectue en deux étapes :

- Choisissez la catégorie de votre ticket
- Entrez les informations nécessaires à sa résolution

La plupart des informations sont déjà pré-remplies par l'application et l'ajout d'un ticket dure généralement environ une minute.

Remplissez les informations requises avec soin : un problème bien décrit est souvent un problème vite résolu.


Ne plus montrer cette page à partir de maintenant

Suivant

Aix-Marseille Université - DOSI Lien : [direct CAS](#)

Télé-demandes: Saisie officielle par voie électronique (Décret n° 2015-1404 du 5/11/2015)

- > Vous êtes un étudiant/futur étudiant et votre demande concerne :
- > Vous représentez une association étudiante et votre demande concerne :
- > Vous êtes un candidat à un recrutement et votre demande concerne :
- > Vous êtes un stagiaire/futur stagiaire de la formation continue et votre demande concerne :
- > Vous êtes un personnel et votre demande concerne :
- > Vous êtes une personne extérieure et votre demande concerne :

Ensuite, Trouver le service Télé-demande dans la liste des services qui s'affichent et cliquez sur le  en fin de ligne. Une arborescence présentant les divers cas de Télé-demande possibles s'affiche. Vous n'avez plus qu'à suivre les propositions qui vous sont faites pour choisir la Télé-demande adaptée à votre situation.

Une fois toutes les précisions sur la nature de votre télé-demande renseignées, un ticket s'ouvre dans lequel vous allez pouvoir préciser votre demande, ajouter des pièces jointes (en cliquant sur « Fichiers ») et que vous validerez en cliquant au final sur « Créer le ticket ». Une confirmation de la création du ticket s'affiche alors à l'écran.

AMU | HELPDESK ENT

FORMULER UNE DEMANDE D'AIDE PERSONNALISÉE : Création du ticket (étape 2/2)

Catégorie sélectionnée : Télé-demandes - une inscription

Sujet : Demande d'inscription à l'UFR ALLSH

Veuillez indiquer tous les renseignements nécessaires à la résolution de votre problème.

Nous êtes informé(e) que le délai de traitement de votre demande court à partir de la date de l'accusé de réception délivré par l'université.

Merci de saisir les données ci-dessous (les données obligatoires sont notées par un * sous peine de rendre votre demande incomplète) :

Nom * :
Prénom * :
Date de naissance * :
Numéro étudiant AMU (8 chiffres) :
Téléphone :
Adresse postale * :

Fichiers

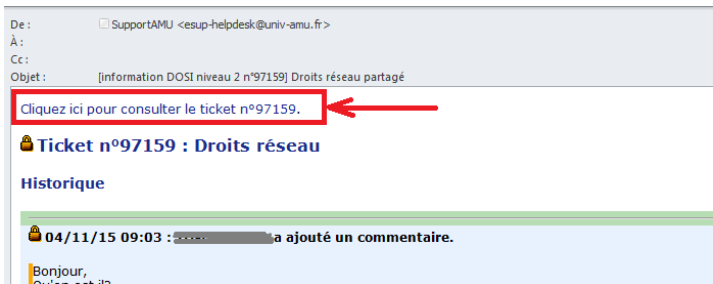
Propriétés avancées

Créer le ticket Annuler

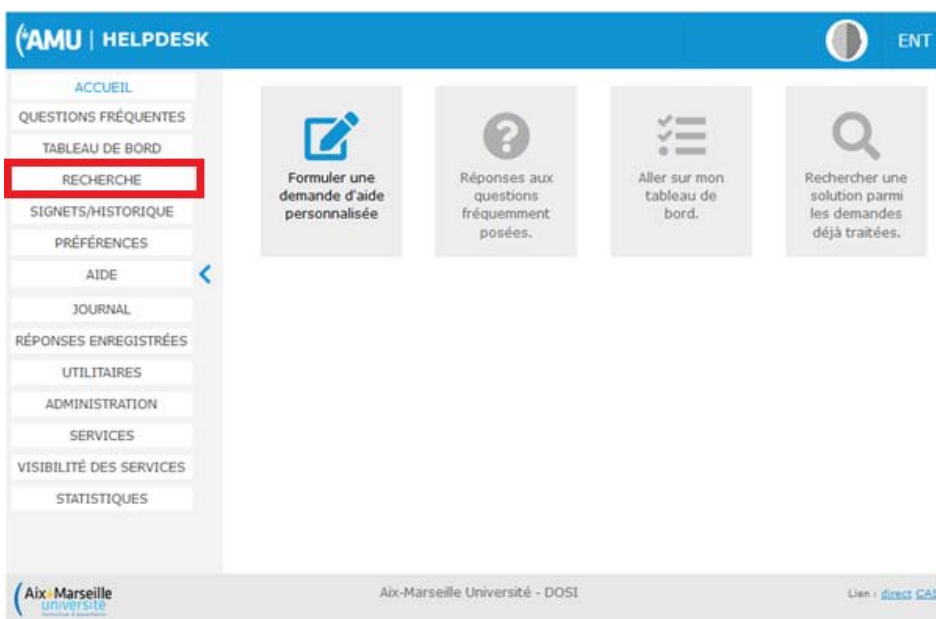
Aix-Marseille Université - DOSI Lien : [direct CAS](#)

Suivre l'évolution de sa demande

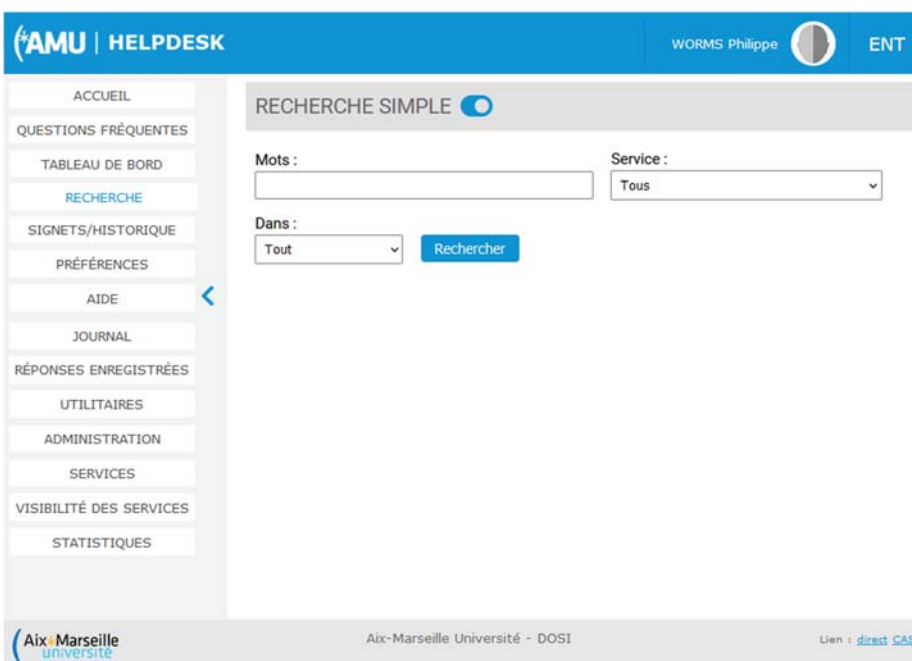
A chaque évolution de votre demande, un message vous est automatiquement adressé à votre adresse de messagerie. Il reprend toutes les informations de la demande elle-même et contient un lien pour aller directement sur le ticket de votre demande.



Il vous est aussi possible d'accéder à votre ticket directement depuis Télé-demande en utilisant la fonction « Recherche ».



Vous pourrez alors préciser les critères de recherche nécessaires pour retrouver votre ticket de demande (numéro de ticket, mot utilisé...)



Approuver le traitement de sa demande

A la fin du traitement administratif de votre demande, le ticket sera clôturé par AMU. Merci de prendre le temps d'approuver la clôture. Il ne s'agit que d'un acte technique mais qui nous permet de faire des statistiques en vue d'améliorer le service rendu aux demandeurs

