



Soutien technique utilisateurs en mairie en cas de dysfonctionnement d'iCatNat

La présente fiche présente les actions à mener si vous constatez des problèmes de fonctionnement d'iCatNat. Elle décrit les réponses aux problèmes techniques les plus courants que les communes peuvent rencontrer.

• Vérifiez le navigateur utilisé par l'agent communal et assurez-vous de sa mise à jour

Le télé-service dédié aux communes a été conçu pour être utilisé par les principaux navigateurs Internet utilisés sur le marché :

<u>Navigateurs</u>		<u>Compatibilité avec iCatNat – version nécessaire</u>
	Internet Explorer	Versions 9, 10 et 11
	Edge	Compatible
	Mozilla Firefox	Version 38.7.0 esr et suivantes
	Google Chrome	Compatible
	Safari	Compatible

Les agents municipaux utilisant l'application à **mettre à jour la version de leur navigateur** en cas de dysfonctionnement de l'application (mauvais affichage...).

• Vérifiez le logiciel utilisé pour lire les vidéos de formation des mairies

Afin de savoir comment utiliser l'application, des outils de formation ont été créés à destination des agents municipaux. Les documents de formation prennent la forme de documents téléchargeables et imprimables mais aussi de vidéos. L'utilisation de ces vidéos suppose que les postes informatiques des agents municipaux soient équipés d'enceintes sonores.

Si les communes n'arrivent pas à lancer la lecture des vidéos, il faut leur conseiller de mettre à jour leur logiciel de lecture vidéo.

En cas de difficulté persistante, les guides en version téléchargeable et/ou imprimable contiennent les mêmes informations (*formats pdf*).

• Vérifiez que l'application iCatNat n'est pas en maintenance

Lorsque l'application est en maintenance, un message apparaît si une commune tente de se connecter. Cependant, ce message peut ne pas avoir été vu par l'utilisateur en mairie.

Les préfectures sont alertées des maintenances de l'application et peuvent le vérifier en tentant de se connecter elles-mêmes à iCatNat.

• Vérifiez que le poste de l'agent municipal n'est pas doté d'un logiciel anti-spam

Au cours de la procédure de connexion au télé-service, les communes doivent donner suite à des courriels que l'application iCatNat transmet automatiquement à l'adresse mail qu'elles ont identifiée. Si les communes ne reçoivent pas ces courriels, il faut vérifier :

- . que ces courriels n'ont pas été aiguillés automatiquement dans les boîtes anti-spam des communes ;
- que les communes n'ont pas installé de dispositif anti-spam (type Mailinblack, etc...). Dans ce cas, elles doivent mettre à jour leur logiciel en autorisant l'expéditeur iCatNat (nopeply@icatnat.gouv.fr).

• Situations où le dysfonctionnement constaté n'est pas répertorié par la présente fiche

Si malgré les mises à jour du navigateur et du lecteur vidéo utilisés par la commune, le dysfonctionnement constaté perdure et va au-delà des situations décrites par la présente fiche, les services municipaux sont invités à contacter les services déconcentrés de leur département en charge de l'instruction des demandes communales de reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle (préfecture ou DDI).