



MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

*Le Préfet,  
Directeur du Cabinet*

Paris, le 25 AVR. 2019

**Le ministre de l'intérieur**

à

**Mesdames et Messieurs les préfets de département**

**NOR** : INTE1907367C

**Objet** : Déploiement de l'application iCatNat relative à la dématérialisation de la procédure de reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle - Ouverture du service de dépôt en ligne des demandes de reconnaissance au profit des communes.

**P.J.** : 3 annexes.

iCatNat, dont le déploiement a débuté en 2018, est une application informatique qui procède à la dématérialisation de la procédure de reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle prévue par l'article L. 121-5 du code des assurances, préalable nécessaire à l'indemnisation des biens assurés endommagés par un phénomène naturel d'une intensité anormale.

La présente circulaire abroge la circulaire INTE1735021C du 12 février 2018 relative aux premières phases de déploiement de l'application iCatNat.

**1. Déployée depuis février 2018, l'application iCatNat a permis d'améliorer sensiblement les conditions d'instruction des demandes communales de reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle.**

La simplification des démarches administratives est un enjeu majeur d'amélioration des relations entre l'Etat et les usagers du service public. Le numérique contribue de manière décisive à des initiatives visant à améliorer l'efficacité du service public. C'est dans ce cadre, et dans l'esprit du programme « Action publique 2022 », que la DGSCGC développe le projet iCatNat.

Intégrée dans le volet « gestion locale des crises » du plan préfecture nouvelle génération (PPNG), cette application constitue un outil qui permettra, au terme de son déploiement, aux services de l'État et aux communes de répondre plus efficacement aux sinistrés qui attendent de leur assureur une indemnisation rapide des dommages subis après une catastrophe naturelle.

Le déploiement de l'application iCatNat a débuté en février 2018 avec les modules dédiés aux services de l'Etat (préfectures et ministère de l'intérieur). Elle a permis le traitement des 8 161 demandes communales de reconnaissance déposées en 2018. Ce nombre exceptionnel de demandes, inédit depuis la création de la garantie catastrophe naturelle en 1982, a pu être traité dans des délais moyens en baisse par rapport aux années précédentes grâce à la dématérialisation de la procédure.

L'objectif de l'ouverture d'un service en ligne aux communes est de sécuriser et d'accélérer encore l'instruction des demandes communales.

**2. Ouvert progressivement au cours de l'année 2019, le module de dépôt en ligne des demandes communales permettra d'améliorer le service rendu aux services municipaux qui sont au contact des sinistrés**

Le module de dépôt en ligne des demandes de reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle sera déployé à partir de mai 2019. Il permettra aux communes de saisir directement leur demande sur Internet au moyen d'un formulaire dématérialisé.

**Les avantages pour les services municipaux** du recours au service en ligne sont multiples :

- transmission sécurisée et instantanée des demandes aux services déconcentrés de l'État en charge de leur instruction dans les départements (préfectures, DDI) ;
- suivi en temps réel de l'état d'avancement de l'instruction des demandes communales de manière autonome ;
- information automatique de la transmission des motivations des décisions prises par arrêtés portant reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle publiés au *Journal officiel*.

**L'usage de ce service est réservé aux communes.** Les particuliers et les entreprises victimes d'une catastrophe naturelle doivent déclarer leur sinistre auprès de leur assureur dans les conditions prévues par leur contrat d'assurance puis saisir leur mairie afin que celle-ci engage une procédure de reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle.



Le déploiement de ce service en ligne sera progressif selon un calendrier et des modalités souples précisés en annexe 1 de la présente instruction. Le dépôt en ligne d'une demande communale de reconnaissance s'effectue en deux étapes successives :

- étape d'indentification : l'agent municipal réalisant la demande au nom de la commune doit dans un premier temps s'identifier et s'authentifier ;
- étape de déclaration : il renseigne alors un formulaire dématérialisé de demande communale de reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle.

Au terme de la première étape d'identification, les communes auront accès à un **site d'information** réunissant de nombreuses informations pratiques sur le déroulement de la procédure de reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle (textes juridiques, fiches et vidéos pédagogiques sur la procédure, etc.).

L'accès au service en ligne se fait depuis le site internet du ministère de l'intérieur à l'adresse suivante :

<https://www.interieur.gouv.fr/Le-ministere/Securite-civile/Documentation-technique/Catastrophes-naturelles>

### **3. L'ouverture du service en ligne doit faire l'objet d'actions d'information et d'incitation auprès des communes**

Ce service, **gratuit, n'est cependant pas obligatoire**. La survenue d'un phénomène naturel de forte intensité pouvant empêcher durablement l'accès à Internet en mairie, l'utilisation du service en ligne n'a donc pas été rendu obligatoire. Les communes peuvent continuer à transmettre leur demande au moyen d'un formulaire CERFA papier adressé à leur préfecture.

Cependant, vos services sont invités à **promouvoir l'utilisation du module d'iCatNat dédié aux communes** qui, au-delà de ses avantages pour les municipalités, simplifie les tâches assurées par les services déconcentrés de l'État chargés de l'instruction des dossiers :

- l'instruction des demandes est accélérée et sécurisée : transmission instantanée après leur dépôt en ligne par les municipalités ;
- l'autonomie des communes dans le suivi de l'instruction de leur demande est favorisée : elles n'ont plus à solliciter les préfectures pour connaître l'avancée de leur dossier ;
- une réduction des saisies dans iCatNat : le formulaire CERFA papier transmis par les municipalités n'aura plus à être saisi dans l'application par les préfectures, ces tâches étant directement assurées par les communes déposant leur demande par Internet. Les services déconcentrés de l'État pourront se concentrer sur les tâches de contrôle du contenu des demandes communales.

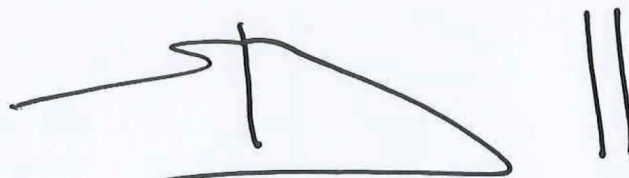
Afin d'inciter les communes à utiliser le télé-service, **des outils d'information et de communication ont été conçus pour les préfetures**. Ces documents sont accessibles et téléchargeables sur le site d'information d'iCatNat. Une annexe à la circulaire présente les différents outils mis à disposition (cf. *annexe n°2*).

Le déploiement du module d'iCatNat dédié aux communes sera accompagné de **séances de formation des agents des services déconcentrés** en charge de l'instruction des dossiers. La documentation et les outils d'auto-formation accessibles sur le site d'information d'iCatNat ont d'ores et déjà été mis à jour et complétés afin de tenir compte des évolutions générées par l'ouverture du service en ligne.

**La date d'ouverture effective du service en ligne** dans chacun de vos départements donnera lieu à une information préalable de vos services par la mission catastrophes naturelles de la direction générale de la sécurité civile et de la gestion des crises (DGSCGC). Cette dernière est à votre disposition pour vous apporter toutes les informations et le soutien complémentaire que vous estimerez nécessaires (*commission-interministerielle-catnat@interieur.gouv.fr*).

Le rôle de vos services sera crucial dans la réussite de cette nouvelle étape du déploiement d'iCatNat qui se terminera à la fin de l'année 2019 avec la mise en place d'un dernier module permettant aux organismes d'expertise de l'État de déposer leur rapport directement dans l'application. Je sais pouvoir compter sur votre engagement.

*Merci d'avance*



Stéphane BOUILLON

**Sommaire des annexes à la circulaire n°INTE1907367C relative au déploiement  
de l'application relative à la dématérialisation de la  
procédure de reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle (iCatNat).**

**Annexe 1** - Modalités et calendrier de déploiement dans les départements du service en ligne dédié aux communes

**Annexe 2** - Présentation des documents et outils de formation et d'information mis à disposition des préfetures et des communes dans iCatNat

**Annexe 3** - Présentation des modalités de formation, d'information et de soutien technique aux utilisateurs au sein des services de l'Etat

## Annexe I - Modalités et calendrier de déploiement du service en ligne

### 1- Modalités de déploiement du service en ligne dans les départements

Un déploiement progressif.

Il est organisé par groupes de départements constitués en tenant compte :

- du nombre de dossiers traités annuellement et de l'expérience acquise par les équipes ;
- du volontariat des préfetures.

**Cinq groupes de déploiement ont été constitués.** Leur composition est détaillée dans le tableau ci-après.

Un déploiement souple.

Pour chaque département, il est tenu compte des contraintes et des imprévus des services en charge de l'instruction des demandes communales.

Les préfetures qui le souhaitent peuvent demander un changement de groupe afin d'anticiper ou de reporter l'ouverture du service en ligne dans leur département. Pour cela, les services déconcentrés concernés doivent prendre contact avec la mission catastrophes naturelles de la DGSCGC ([commission-interministerielle-catnat@interieur.gouv.fr](mailto:commission-interministerielle-catnat@interieur.gouv.fr)), préciser les motifs de la demande et indiquer le groupe de déploiement sollicité.

### 2- Calendrier prévisionnel de déploiement du télé-service dans les départements

Groupe 1 : mai 2019

Groupe 2 : juin 2019

Groupe 3 : juillet 2019

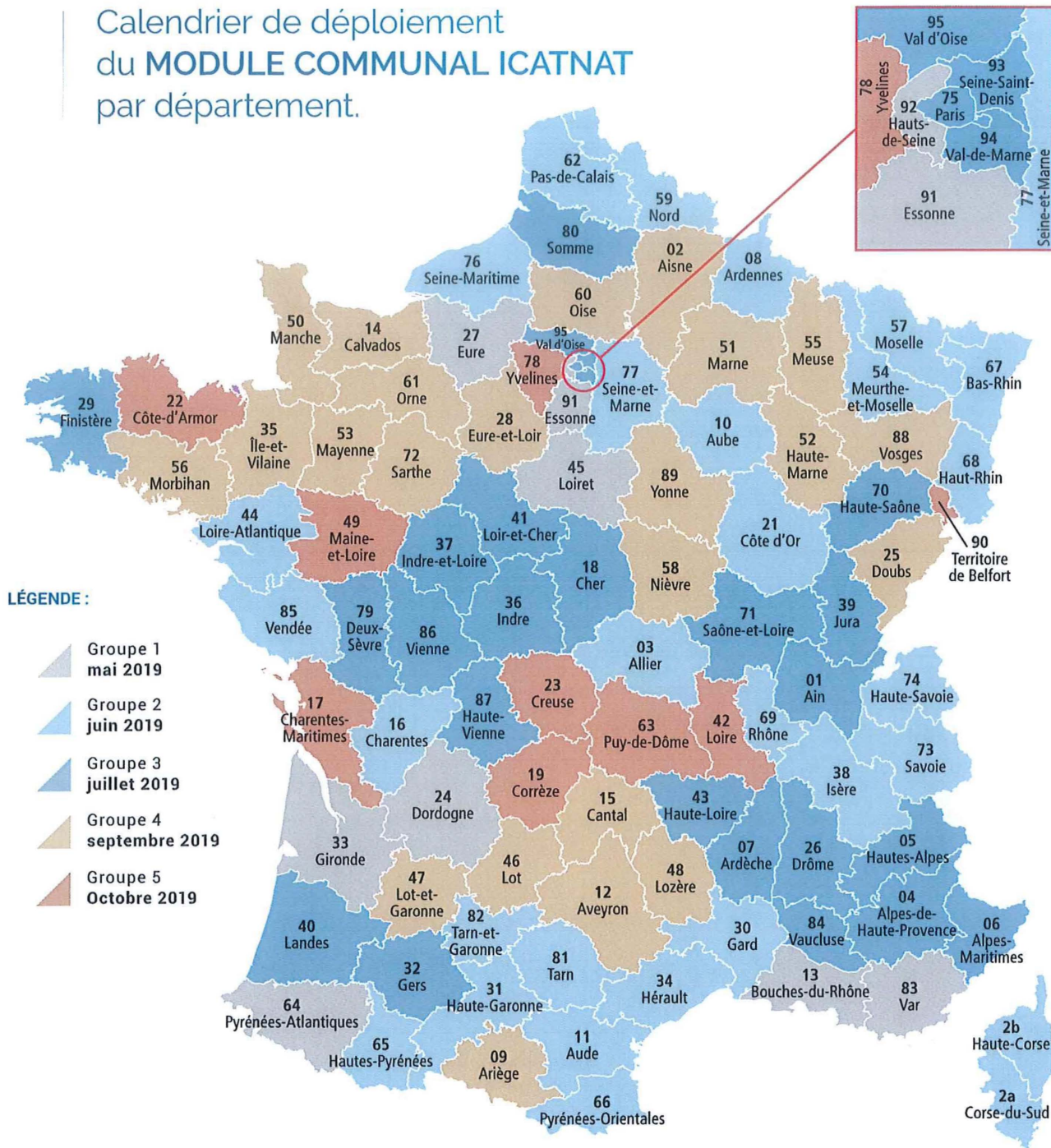
Groupe 4 : septembre 2019

Groupe 5 : octobre 2019



Groupe 1 - Mai 2019	Groupe 2 - Juin 2019	Groupe 3 - Juillet 2019	Groupe 4 - Septembre 2019	Groupe 5 - Octobre 2019
Bouches-du-Rhône - 13	Allier - 03	Ain - 01	Aisne - 02	Charentes-Maritimes - 17
Dordogne - 24	Ardennes - 08	Alpes-de-Haute-Provence - 04	Ariège - 09	Corrèze - 19
Eure - 27	Aube - 10	Hautes-Alpes - 05	Aveyron - 12	Côte-d'Armor - 22
Gironde - 33	Aude - 11	Alpes-Maritimes - 06	Calvados - 14	Creuse - 23
Loiret - 45	Charentes - 16	Ardèche - 07	Cantal - 15	Loire - 42
Pyrénées-Atlantiques - 64	Corse du Sud - 2A	Cher - 18	Doubs - 25	Maine-et-Loire - 49
Var - 83	Haute-Corse - 2B	Drôme - 26	Eure-et-Loir - 28	Puy-de-Dôme - 63
Essonne - 91	Côte d'Or - 21	Finistère - 29	Ille-et-Vilaine - 35	Yvelines - 78
Hauts-de-Seine - 92	Gard - 30	Gers - 32	Lot - 46	Territoire de Belfort - 90
Martinique - 972	Haute-Garonne - 31	Indre - 36	Lot-et-Garonne - 47	Guyane - 973
	Hérault - 34	Indre-et-Loire - 37	Lozère - 48	Saint-Barthélemy - 977
	Isère - 38	Jura - 39	Manche - 50	Saint-Martin - 978
	Loire-Atlantique - 44	Landes - 40	Marne - 51	Wallis-et-Futuna - 986
	Meurthe-et-Moselle - 54	Loir-et-Cher - 41	Haute-Marne - 52	
	Moselle - 57	Haute-Loire - 43	Mayenne - 53	
	Nord - 59	Haute-Saône - 70	Meuse - 55	
	Pas-de-Calais - 62	Saône-et-Loire - 71	Morbihan - 56	
	Hautes-Pyrénées - 65	Paris - 75	Nièvre - 58	
	Pyrénées-Orientales - 66	Deux-Sèvres - 79	Oise - 60	
	Bas-Rhin - 67	Somme - 80	Orne - 61	
	Haut-Rhin - 68	Vaucluse - 84	Sarthe - 72	
	Rhône - 69	Vienne - 86	Vosges - 88	
	Savoie - 73	Haute-Vienne - 87	Yonne - 89	
	Haute-Savoie - 74	Seine-Saint-Denis - 93	Saint-Pierre-et-Miquelon - 975	
	Seine-Maritime - 76	Val de Marne - 94	Mayotte - 976	
	Seine-et-Marne - 77	Val d'Oise - 95		
	Tarn - 81	Guadeloupe - 971		
	Tarn-et-Garonne - 82	La Réunion - 974		
	Vendée - 85			
<b>10 départements</b>	<b>29 départements</b>	<b>28 départements</b>	<b>25 départements</b>	<b>13 départements</b>

# Calendrier de déploiement du MODULE COMMUNAL ICATNAT par département.



## DÉPARTEMENTS

### OUTRE-MER





## Annexe II – Présentation des documents de formation et d’information réalisés pour les préfetures et pour les communes

La documentation relative à la procédure de reconnaissance de l’état de catastrophe naturelle, à l’application iCatNat d’une manière générale et au télé-service dédié aux communes en particulier est mise à disposition et librement téléchargeable par les acteurs dans l’application elle-même. Il s’agit de documents, au format fixe (pdf et ppt) ou au format vidéo, destinés à permettre aux acteurs de comprendre et de se former à l’utilisation de l’application.

Ces documents sont déposés dans le site d’information d’iCatNat :



Les espaces d’information dédiés aux services de l’État et aux communes sont distincts. Certains documents sont communs aux espaces tandis que d’autres documents sont destinés soit aux mairies soit aux services de l’État.

### 1. Documentation générale sur la procédure de reconnaissance de l’état de catastrophe naturelle

- **Procédure de reconnaissance** : infographie et vidéo didactiques présentant les étapes de la procédure de reconnaissance de l’état de catastrophe naturelle.
- **Phénomènes naturels** : fiches définissant les phénomènes naturels éligibles à la garantie catastrophe naturelle et leurs caractéristiques.
- **Corpus réglementaire** : présentation du cadre juridique relatif à la garantie catastrophe naturelle et à la procédure de reconnaissance.

### 2. Documentation dédiée aux services de l’Etat (ministères, préfetures, DDI...) :

- **Guides utilisateurs iCatNat en préfeture** : ils exposent les modalités d’utilisation de l’application de manière détaillée et fixent les règles de gestion relatives à l’instruction des demandes communales par les services déconcentrés de l’État.
- **Vidéos de formation en préfeture** : les vidéos permettent aux utilisateurs d’aborder les fonctions principales de l’application. Elles complètent les guides utilisateurs préfeture. Elles constituent à la fois le support des formations organisées par la DGSCGC et une ressource permanente d’auto-formation pour les services utilisateurs.

- **Récapitulatif des points de contrôle** : cette fiche présente les points de contrôle essentiels que les services de l'Etat doivent réaliser lorsqu'ils réceptionnent une demande communale de reconnaissance dématérialisée.
- **Présentation des bonnes pratiques** : cette fiche liste des actions que peuvent réaliser les services déconcentrés de l'Etat pour inciter les communes à utiliser le télé-service.
- **Soutien technique utilisateur** : cette fiche identifie les principaux problèmes techniques susceptibles de survenir lors de l'utilisation d'iCatNat et présente les mesures à prendre en cas de dysfonctionnement.

### 3. Documentation dédiée aux communes

- **Guide utilisateurs iCatNat en mairie** : guide présentant les actions à mener dans l'application pour qu'une commune se connecte, s'identifie, dépose et suive l'instruction d'une demande de reconnaissance dématérialisée.
- **Vidéos de formation en mairie** : les vidéos permettent aux utilisateurs en mairie d'aborder les fonctions principales de l'application. Elles complètent le guide utilisateurs en mairie.
- **Comment remplir son CERFA en mairie** : ce document ; conçu comme « un pas à pas », détaille les différents points composant le contenu d'une demande dématérialisée de reconnaissance communale.
- **Fiche listant les informations que la commune doit réunir avant de se connecter à iCatNat** : cette fiche permet à l'agent municipal de préparer sa connexion à l'application et de faciliter la saisie informatique de la demande communale dans l'application.
- **Modèle de déclaration de l'autorité municipale** : modèle-type de déclaration sur l'honneur devant être signée par l'autorité municipale décidant du dépôt de la demande. Il s'agit d'une des pièces constituant le dossier de la demande communale.

### 4. Documentation de communication

- **Dossier de presse de lancement du service en ligne aux communes** : Les documents et les éléments de langage peuvent être utilisés pour organiser une communication à l'échelle locale à l'initiative des préfets de département.
- **Infographie sur la procédure de reconnaissance.**
- **Film d'animation présentant la procédure de reconnaissance.**

## **Annexe III – Présentation des modalités de formation, d'information et de soutien technique des utilisateurs au sein des services déconcentrés de l'Etat**

### **1- Formation**

#### **1-1.Organisation**

Des formations seront organisées en visioconférence ou audioconférence par la mission catastrophes naturelles de la DGSCGC au profit des services déconcentrés de l'Etat lors de l'ouverture du télé-service dédié aux communes.

L'organisation de formations ponctuelles (arrivée de nouveaux agents dans les services, mise à niveau...) peut aussi être sollicitée auprès de la mission catastrophes naturelles ([commission-interministerielle-catnat@interieur.gouv.fr](mailto:commission-interministerielle-catnat@interieur.gouv.fr)).

#### **1-2. La mise à disposition d'une documentation dédiée à la formation**

L'annexe 2 présente les outils mis à la disposition des services déconcentrés de l'Etat en charge de l'instruction des dossiers sur le site d'information d'iCatNat. Il s'agit de documents vidéo (modules de formation e-learning conçus et réalisés par la DGSCGC et la DRH/SDRF) et de documents fixes téléchargeables et imprimables (format ppt ou pdf).

Les vidéos permettent aux utilisateurs d'aborder les fonctions majeures et indispensables à l'utilisation de l'outil. Les livrets détaillent les fonctionnalités techniques de l'outil. Des fiches de synthèse ont également été réalisées sur certains points particuliers. Ils constituent à la fois le support des formations organisées par la DGSCGC et une ressource permanente d'auto-formation pour les services déconcentrés de l'Etat.

### **2- Le site d'information d'iCatNat : la ressource documentaire sur la procédure**

Le site d'information d'iCatNat réunit de nombreuses informations sur la procédure de reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle (textes juridiques, fiches pédagogiques, guides de l'instruction des demandes communales). Ces documents sont régulièrement complétés et mis à jour. Le site est composé de cinq onglets :

**L'onglet « Accueil »** regroupe les informations relatives à la procédure de reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle : présentation de la procédure (film d'animation), définition des phénomènes (une fiche par aléa) et fiches pédagogiques précisant certains aspects de la procédure.

**L'onglet « Corpus réglementaire »** réunit l'ensemble des textes législatifs et réglementaires relatif au régime « cat nat ».



L'onglet « **Notice d'utilisation** », rassemble les supports de formation sur les modalités d'instruction des demandes communales (guides métiers) et sur le fonctionnement de l'application iCatNat (guides techniques).

L'onglet « **Actualités** », regroupe des points d'actualité sur le régime de la garantie catastrophe naturelle : calendrier annuel des commissions, sélection d'articles de presse ou de doctrine...

L'onglet « **FAQ** », regroupe les questions les plus fréquemment posées par les utilisateurs et les réponses appropriées.

### **3 - Le soutien technique en préfecture en cas de dysfonctionnement d'iCatNat**

Si les préfectures constatent des difficultés de fonctionnement d'iCatNat, un certain nombre d'actions sont à mettre en œuvre qu'elles concernent les fonctionnalités dédiées :

- aux préfectures (1) ;
- ou aux communes (2).

#### **3.1. Dysfonctionnements des fonctionnalités d'iCatNat réservées aux préfectures**

##### **3.1.1- Rappel : Connexion à iCatNat**

L'accès à l'application iCatNat pour les agents des préfectures est assuré par le **portail Passage2**. Chaque agent susceptible d'instruire des demandes communales de reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle dans l'application doit donc disposer d'un **compte personnel**.

Ce compte est créé sur demande effectuée par courriel à la mission catastrophes naturelles de la DGSCGC du ministère de l'intérieur : [commission-interministerielle-catnat@interieur.gouv.fr](mailto:commission-interministerielle-catnat@interieur.gouv.fr)

Pour **créer un compte**, il faut transmettre les noms, prénoms, coordonnées (téléphone + adresse courriel) et n°RIO de l'agent concerné (ce numéro est inscrit sur le verso de la carte agent).

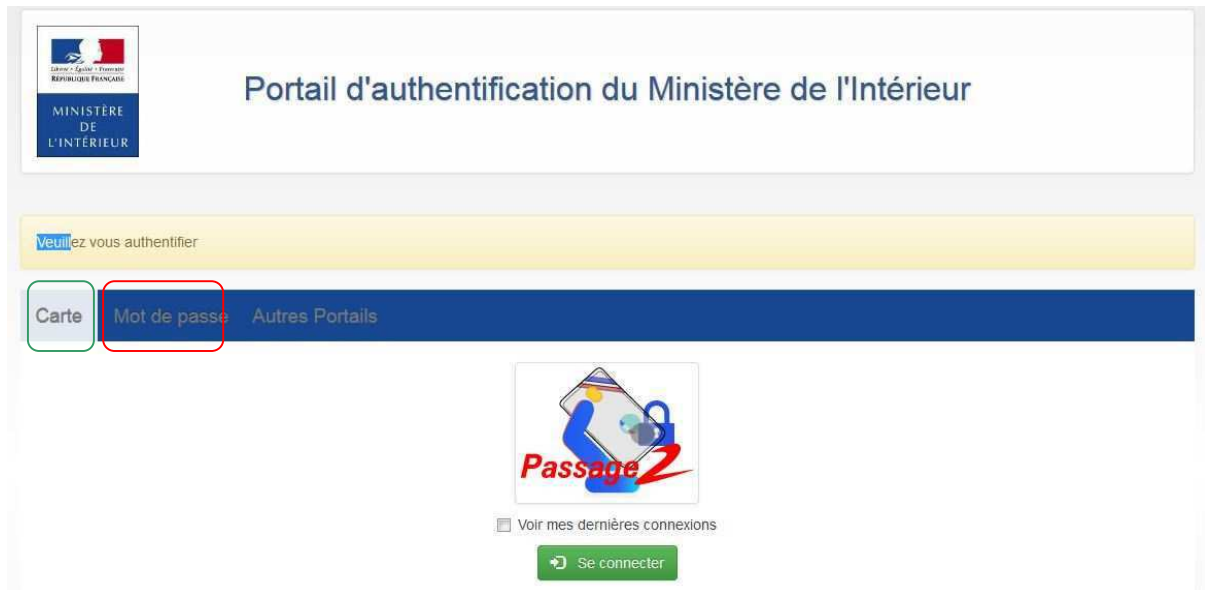
Toute **suppression de compte** (changement d'affectation d'un agent, départ en retraite...) doit faire l'objet d'une demande transmise selon les mêmes modalités.

La **connexion à l'application** s'effectue sur la page suivante : <https://auth.sso.minint.fr/>

- au moyen d'un bloc carte agent :

- au moyen d'un mot de passe créé par l'agent :

La durée de validité de ce mot de passe est limitée. Il doit être modifié régulièrement.



### 3.1.2 - Abonnement à une alerte en cas de maintenance de l'application iCatNat

Un dispositif d'abonnement des agents du ministère de l'intérieur sur le bon fonctionnement des applications gérées par la DSIC du ministère de l'intérieur a été mis en place.

Il permet aux agents utilisateurs de l'application d'être informés en cas de dysfonctionnement ou de maintenance d'iCatNat par l'envoi d'un message d'alerte vers une adresse courriel renseignée par l'agent (boîte professionnelle ou fonctionnelle).

Démarches à accomplir pour s'abonner :

1. Se connecter sur l'URL : <https://csu.dsic.minint.fr/>
2. Cliquez sur l'onglet "SIC Alerte" :
3. Appuyez sur le bouton "S'abonner aux informations".
4. Identifiez-vous et choisissez iCatNat parmi les applications auxquelles vous pouvez vous abonner.

Une vidéo e-learning explique également la marche à suivre pour s'abonner.





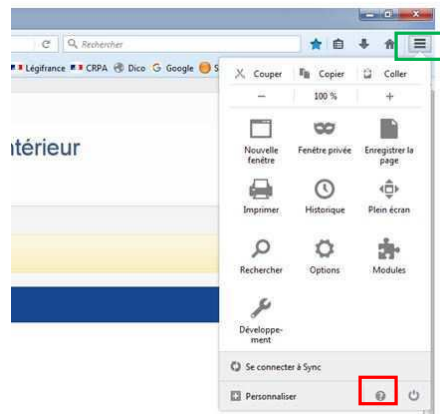
### 3.1.3 - Solutions aux dysfonctionnements les plus courants

#### • Vérification de la version du navigateur Firefox utilisée

De nombreux dysfonctionnements constatés (erreurs d'affichage, impossibilité d'ouvrir les documents pdf, impossibilité de lire les vidéos...) sont causés par une **mise à jour insuffisante de la version du navigateur Firefox utilisée** pour se connecter à l'application. Des cas de régression automatique de la version du navigateur Firefox sur les postes des agents ont également été observés.

**Pour vérifier la version de Firefox** installée sur un poste de travail :

- cliquez sur le bouton « ouvrir le menu » : 
- Puis cliquez sur le menu d'aide du navigateur : symbole ? : 
- Puis cliquez sur le bouton « à propos de Firefox ».



L'écran suivant s'affiche :



La version de Firefox installée sur le poste des agents chargés d'utiliser iCatNat doit être la **version 52** (ou une version ultérieure). Contactez votre correspondant informatique local (SIC) en cas de difficulté.

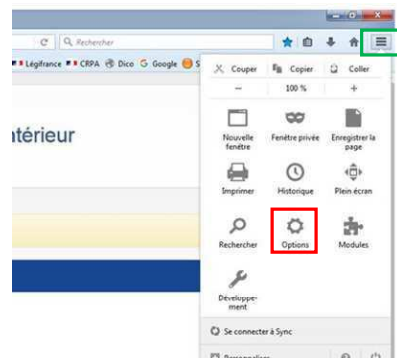


#### • Ouverture des pièces jointes - vérification des options navigateur Firefox

Les utilisateurs peuvent ouvrir tous les documents pdf déposés dans l'application en cliquant sur leur nom. Il faut cependant vérifier au préalable que les options du navigateur permettant une ouverture automatique des documents sont bien activées.

**Pour vérifier les options de Firefox** installée sur un poste de travail :

- cliquez sur le bouton « ouvrir le menu » : 
- Puis cliquez sur le menu option : 



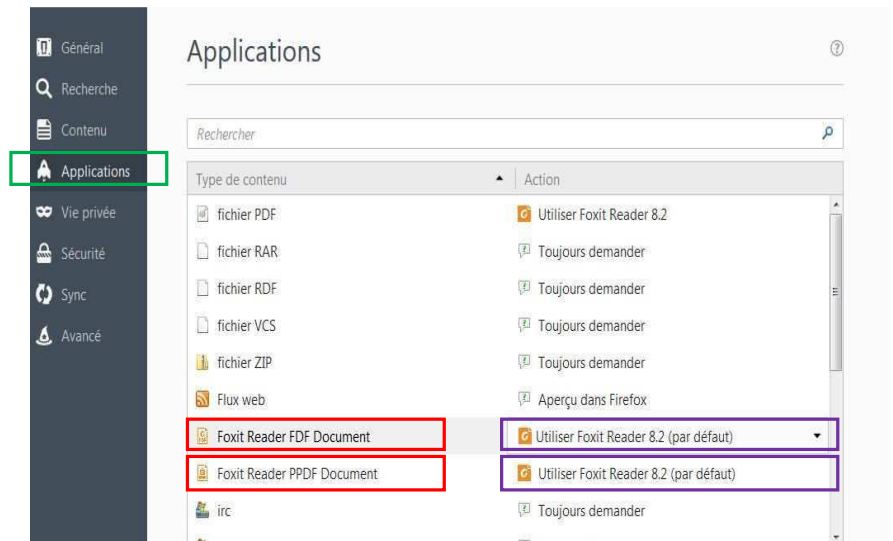


L'écran suivant s'affiche :

- Cliquez sur le menu « application » :

- Sélectionner votre logiciel de lecture des documents au format pdf (Adobe, Foxit...) :

- Sélectionner l'action Utiliser Adobe Reader / Foxit Reader par défaut :



• Vérification de la version d'iCatNat utilisée par le navigateur Firefox

Les montées de version de l'application iCatNat sont sans impact et seront automatiquement prises en charge par le navigateur Firefox. Cependant, cette prise en compte peut prendre quelques jours dans certains cas.

En cas de dysfonctionnement, il est important de vérifier que la version d'iCatNat à laquelle vous avez accès est la dernière. Il doit s'agir de la **version 2.2.0**. (ou d'une version ultérieure). Si cette mise à jour n'intervient pas automatiquement, contactez votre correspondant informatique local (SIC).

Vous pouvez **vérifier la version d'iCatNat** accessible depuis votre navigateur simplement en vous connectant à iCatNat : le numéro de version apparaît en bas à droite de l'écran d'accueil :



## 1.4 - Dispositif de soutien ministériel en cas de dysfonctionnement d'iCatNat non-répertorié

En cas de dysfonctionnement non-recensé dans la présente annexe ou persistant après avoir procédé aux vérifications présentées au point 1.3, la préfecture doit s'appuyer sur le dispositif de soutien ministériel suivant :

- la chaîne de soutien utilisateur ;
- le contrat de service.

### • La chaîne de soutien utilisateur (CSU).

Le point d'entrée unique de signalisation des dysfonctionnements est le Centre de Service National (CSN) de la DSIC du ministère de l'intérieur qui enregistre les signalements en provenance des préfectures ou de la DGSCGC.

Le CSN peut être contacté :

- par téléphone : 0800 207 277 (24H/24, 7J/7, appel gratuit depuis un poste fixe)
- ou par la messagerie à l'adresse suivante : [csn@interieur.gouv.fr](mailto:csn@interieur.gouv.fr)

Les techniciens du CSN enregistrent toutes les demandes dans l'outil de gestion des incidents ITSM. Dès son enregistrement, un incident est associé à un « ticket » assurant sa traçabilité jusqu'à son traitement définitif.

Tous les documents de la chaîne de soutien utilisateur sont mis à la disposition des acteurs de la CSU sur le Portail soutien utilisateurs (<https://csu.dsic.minint.fr> > Onglet "Documentation" > Icatnat).

### • Le contrat de service pour l'hébergement et l'exploitation d'iCatNat

Il prévoit :

- Une durée maximale d'indisponibilité de 24 heures.
- La résolution de 80% des incidents majeurs en moins de 8 heures après détection.
- La résolution de 80% des incidents non majeurs en moins de 8 heures.
- Une ouverture du support technique du lundi au vendredi de 08h à 18h (heure de Paris).

## 2. Dysfonctionnement du télé-service d'iCatNat réservé aux communes

Les préfetures demeurent le premier contact des communes souhaitant déposer une demande de reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle. Elles contrôlent le contenu des demandes transmises, conseillent les communes et instruisent les demandes conformes.

Avec l'ouverture du télé-service, les **communes pourront être amenées à prendre contact avec les préfetures pour évoquer des difficultés techniques relatives au fonctionnement de l'application**. La présente fiche décrit les réponses à apporter aux problèmes techniques les plus courantes 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 :

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

Il faut inviter 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.

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. Les postes informatiques doivent par ailleurs être dotés d'enceintes pour pouvoir **écouter le commentaire** des vidéos.

En cas de difficulté persistante, il faut rappeler aux communes que les guides en version téléchargeable et/ou imprimable contiennent les mêmes informations (*formats ppt et pdf*) que les vidéos.



- 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 (*cf. point 1.2*) et peuvent le vérifier en tentant de se connecter elles-mêmes à iCatNat. Ce point doit être vérifié si une commune signale un problème de connexion à l'application.

- 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, la préfecture est invitée à saisir le Centre National de Soutien de la DSIC du ministère de l'intérieur en respectant la **procédure prévue au point 1.4**.

**Attention le recours à la CSU est exclusivement réservé aux agents du ministère de l'intérieur** (connexion par le numéro RIO de l'agent). Il appartient donc à la préfecture de faire remonter par la CSU les dysfonctionnements majeurs signalés par les communes.