

MODE D'EMPLOI

Votre portail d'assistance

Créer votre accès, transmettre une demande et suivre les réponses, depuis un ordinateur ou un téléphone.

<https://assistance.coprosecurit.com/>

Captures de démonstration : le nom, l'adresse, le téléphone, la collectivité et les tickets visibles dans ce document sont entièrement fictifs.

The screenshot shows the homepage of the CoproSecurit Assistance Portal. At the top, there is a header with the CoproSecurit logo on the left and 'Connexion' and 'Créer un compte' buttons on the right. Below the header, the main content area is titled 'VOTRE ESPACE ASSISTANCE'. It features a large heading 'Un suivi clair pour vos demandes techniques.' followed by a subtext: 'Signalez un problème, échangez avec notre équipe et retrouvez chaque réponse au même endroit.' Below this, there are two buttons: 'Créer mon compte' (orange) and 'J'ai déjà un compte' (white). To the right of these buttons is a dark blue box titled 'ASSISTANCE COPROSÉCURIT' containing three items with checkmarks: 'Une demande, un suivi simple' (Création du ticket), 'Réponse de notre équipe' (Notification par e-mail), and 'Historique conservé' (Disponible dans votre espace). Below this, there are three numbered steps: '01 Créez votre compte' (Une adresse e-mail, un mot de passe et un code de vérification), '02 Décrivez votre demande' (Ajoutez si besoin des photos ou un PDF pour nous aider), and '03 Suivez la réponse' (Vous recevez un e-mail lorsque votre ticket évolue). At the bottom, there is a dark blue footer with the text '© CoproSecurit · Assistance technique' on the left and 'Vos données du portail sont hébergées en France. Connexion chiffrée · accès protégé par mot de passe et code e-mail.' on the right, preceded by a lock icon.

COPROSÉCURIT

Connexion **Créer un compte**

VOTRE ESPACE ASSISTANCE

Un suivi clair pour vos demandes techniques.

Signalez un problème, échangez avec notre équipe et retrouvez chaque réponse au même endroit.

Créer mon compte J'ai déjà un compte

ASSISTANCE COPROSÉCURIT

- Une demande, un suivi simple
Création du ticket ✓
- Réponse de notre équipe
Notification par e-mail ✓
- Historique conservé
Disponible dans votre espace ✓

01

Créez votre compte

Une adresse e-mail, un mot de passe et un code de vérification.

02

Décrivez votre demande

Ajoutez si besoin des photos ou un PDF pour nous aider.

03

Suivez la réponse

Vous recevez un e-mail lorsque votre ticket évolue.

© CoproSecurit · Assistance technique

Vos données du portail sont hébergées en France.
Connexion chiffrée · accès protégé par mot de passe et code e-mail.

Accueil du portail — exemple fictif

ÉTAPE 1

Créer un compte

Depuis l'accueil, choisissez **Créer mon compte**.

- Saisissez votre prénom, votre nom et votre adresse e-mail.
- Choisissez un mot de passe, puis confirmez-le.
- Validez le code à 6 chiffres envoyé par e-mail dans les 10 minutes.
- À la première connexion, complétez vos coordonnées dans **Mon compte**.

Déjà client ? Si votre adresse existe déjà, utilisez le lien d'accès présenté à la page suivante au lieu de créer un second compte.

Créer un compte

Déjà inscrit ? **Se connecter** · Vous devez définir votre mot de passe ? **Recevoir un lien d'accès**

Prénom

Nom

Adresse e-mail

Mot de passe

.....

- Votre mot de passe ne peut pas trop ressembler à vos autres informations personnelles.
- Votre mot de passe doit contenir au minimum 12 caractères.
- Votre mot de passe ne peut pas être un mot de passe couramment utilisé.
- Votre mot de passe ne peut pas être entièrement numérique.

Confirmation du mot de passe

.....

Saisissez le même mot de passe que précédemment, pour vérification.

Créer mon compte

Formulaire de création de compte

ACCÈS EXISTANT

Activer ou récupérer l'accès

Vous avez déjà un compte d'assistance ou vous avez oublié votre mot de passe ?

- Sur **Connexion**, sélectionnez **Recevoir un lien de renouvellement** ou **Mot de passe oublié ?**
- Indiquez l'adresse e-mail du compte. Ouvrez le lien reçu et définissez un nouveau mot de passe.
- Le lien est valable 3 jours. Ensuite, connectez-vous avec votre mot de passe et le code e-mail.

Si aucun e-mail n'arrive, vérifiez vos courriers indésirables et l'adresse saisie.

ACCÈS AU COMPTE

Recevoir un lien d'accès

Indiquez l'adresse e-mail de votre compte. Nous vous enverrons un lien pour définir un nouveau mot de passe ou remplacer celui que vous avez oublié.

Courriel

Recevoir le lien par e-mail

Vous n'avez jamais eu de compte ? **Créer un compte**

Demande de lien d'accès

ÉTAPE 2

Se connecter

Ouvrez **Connexion**, saisissez votre adresse e-mail et votre mot de passe, puis cliquez sur **Continuer**. Un code de sécurité à 6 chiffres est envoyé par e-mail.

Connexion

Adresse e-mail

camille.martin@example.com

Mot de passe

.....

Continuer

Vous avez déjà un compte d'assistance ?

Pour sécuriser votre accès, demandez un lien pour définir votre mot de passe.

Recevoir un lien de renouvellement

Nouveau client ? **Créer un compte**

Mot de passe oublié ?

Adresse et mot de passe

DERNIÈRE ÉTAPE

Vérifiez votre e-mail.

Saisissez le code à 6 chiffres envoyé à **camille.martin@example.com**. Il est valable 10 minutes.

Code reçu par e-mail

Valider le code

Renvoyer un code

Code à 6 chiffres

Saisissez le code sous 10 minutes. Le bouton **Renvoyer un code** permet d'en demander un autre. À chaque nouvelle connexion client, le code e-mail reste nécessaire.

ÉTAPE 3

Gérer son compte

Dans **Mon compte**, vérifiez votre nom, votre prénom, votre téléphone et votre entreprise ou collectivité. Enregistrez-les avant votre premier ticket.

Pour changer d'adresse e-mail, saisissez la nouvelle adresse et votre mot de passe actuel, puis confirmez le lien reçu à la nouvelle adresse sous 24 heures.

Mon compte

Vos coordonnées sont reprises automatiquement dans chaque nouvelle demande.

Mes coordonnées

Nom, prénom, téléphone et entreprise ou collectivité sont obligatoires. Vous pouvez les corriger à tout moment.

Nom	Prénom
<input type="text" value="Martin"/>	<input type="text" value="Camille"/>
Téléphone	Entreprise ou collectivité
<input type="text" value="01 00 00 00 00"/>	<input type="text" value="Commune de Bellevue"/>

Enregistrer mes coordonnées

Adresse e-mail

L'adresse actuelle reste active jusqu'à la validation d'un lien envoyé à la nouvelle adresse.

Adresse actuelle

Nouvelle adresse e-mail

Votre mot de passe actuel

Recevoir le lien de confirmation

Créer un ticket avec ces coordonnées

Coordonnées et changement d'adresse e-mail

V
j

L
c
t
c
r

F
c
r
c
r

ÉTAPE 4

Envoyer un ticket

Cliquez sur **Nouveau ticket**. Vos coordonnées enregistrées sont reprises automatiquement : corrigez-les dans **Mon compte** avant l'envoi si nécessaire.

Indiquez un objet précis, le site et le matériel concernés, les symptômes et les vérifications déjà faites. Ajoutez une photo ou un PDF si utile, puis cliquez sur **Envoyer ma demande**.

Comment pouvons-nous vous aide

Décrivez votre besoin : notre équipe vous répondra dans cet espace.

Vos coordonnées

Reprises de votre compte pour cette demande. Une information est incorrecte ? [Modifiez-la dans Mon compte avant d'envoyer le ticket.](#)

Nom
Martin

Prénom
Camille

Téléphone
01 00 00 00 00

Entreprise ou collectivité
Commune de Bellevue

Adresse e-mail du compte
camille.martin@example.com

Votre demande

Objet
Caméra de l'entrée sans image

Votre demande
Bonjour, depuis ce matin la caméra de l'entrée affiche un écran noir. Le poste de supervision fonctionne normalement. Pourriez-vous nous aider ?

Photos ou PDF facultatif

Choose Files

No file chosen

PDF, JPG, PNG ou photo iPhone HEIC/HEIF convertie en JPG. 3 fichiers maximum, 10 Mo par fichier, 20 Mo au total.

Envoyer ma demande

Annuler

Formulaire de nouveau ticket — informations fictives

ÉTAPE 5

Retrouver ses demandes

La rubrique **Mes tickets** affiche vos demandes et la dernière activité. Utilisez les filtres **Tous**, **Ouverts** et **Fermés**, puis ouvrez un ticket pour lire la conversation.

ESPACE CLIENT

Mes demandes

Retrouvez vos échanges et l'avancement de chaque demande.

+ Nouveau ticket

Tous Ouverts Fermés

#A32ED86E
Accès au logiciel de supervision

FERMÉ
Résolu
29/10/2026 11:28 >

#7BC9DD59
Caméra de l'entrée sans image

Ouvert
Assistance a répondu
29/10/2026 11:28 >

Liste des tickets et filtres

- **Ouvert** : vous pouvez répondre sur le même ticket.
- **Fermé** : le ticket reste consultable mais n'accepte plus de réponse ; créez un nouveau ticket si nécessaire.
- Une réponse de l'assistance déclenche une notification e-mail avec un lien vers le ticket.

ÉTAPE 6

Lire et répondre

Dans un ticket ouvert, lisez les messages dans l'ordre chronologique. Écrivez dans **Votre réponse**, ajoutez éventuellement un fichier, puis cliquez sur **Envoyer la réponse**.

Votre réponse apparaît dans la conversation. Pour un ticket fermé, ouvrez une nouvelle demande.

[← Retour aux tickets](#)

TICKET #7BC9DD59

Caméra de l'entrée sans image

Créé le 29/10/2026 à 11:28

Ouvert

Conversation

C

Camille Martin

29/10/2026 à 11:28

Bonjour, depuis ce matin la caméra de l'entrée affiche un écran noir. Le poste de supervision fonctionne normalement. Pourriez-vous nous aider ?

C

Équipe CoproSécurité

29/10/2026 à 11:28

Bonjour, merci pour votre signalement. Pouvez-vous vérifier si le voyant de la caméra est allumé ? Nous restons disponibles pour vous accompagner.

Répondre

Votre réponse

Bonjour, le voyant est bien allumé. Merci pour votre aide.

Ajouter des fichiers facultatif

Choose Files

No file chosen

PDF, JPG, PNG ou photo iPhone HEIC/HEIF convertie en JPG. 3 fichiers maximum, 10 Mo par fichier, 20 Mo au total.

Envoyer la réponse

Suivi du ticket

Référence	#7BC9DD59
Statut	Ouvert
Dernière activité	29/10/2026 11:28

Coordonnées de la demande

Nom et prénom	Camille Martin
Téléphone	01 00 00 00 00
Entreprise ou collectivité	Commune de Bellevue
Adresse e-mail	camille.martin@example.com

Conversation, suivi et zone de réponse

À RETENIR

Conseils pratiques

Pièces jointes

PDF, JPG, PNG et photos HEIC/HEIF (converties en JPG). Jusqu'à 3 fichiers par message, 10 Mo par fichier et 20 Mo au total.

Sécurité

N'envoyez jamais de mot de passe ou de code d'accès dans un ticket. Pour vous déconnecter, utilisez le bouton Déconnexion.

E-mails

Les e-mails servent à vous avertir. Pour écrire ou répondre, utilisez le portail : les réponses aux e-mails de notification ne sont pas lues comme des tickets.

Accéder au portail

<https://assistance.coprosecurit.com/>