



**DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES ET
DES MOYENS**

SERVICE D'ASSISTANCE, DE GESTION DES
APPLICATIONS ET DE MAITRISE D'OUVRAGE

Paris, le 04 août 2026

**Procédure de demande d'assistance REGAR
n° 2026-01
Version août 2026**

Afin de garantir la qualité, la cohérence et la traçabilité des échanges entre les établissements et l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (« ACPR »), l'ensemble des demandes d'assistance doit être formalisé conformément aux dispositions définies dans le présent document. Le respect de ce cadre constitue un prérequis pour assurer une instruction efficace des demandes, faciliter leur suivi et optimiser leurs délais de traitement.

Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez contacter le Service d'Assistance de Gestion des applications et de Maitrise d'Ouvrage - SAGEMOA à l'adresse électronique suivante :

2718-FONGAR-UT@acpr.banque-france.fr

Table des matières

Modèle de demande d'assistance (Français)	3
Support Request Template (English):	4

Modèle de demande d'assistance (Français)

Bonjour,

Description du problème :

Exemple :

Depuis le 20/07/2026 à 08h45, une tentative de dépôt de remise a été réalisée.

Après réception du CRT, le message suivant apparaît :

"Erreur technique - Impossible de récupérer les données demandées."

Plateforme : UAT (HOMOL) ou PROD

N° Ticket ONEGATE : À compléter

CIB : À compléter

LEI : À compléter

Dénomination de l'établissement : À compléter

Pièces jointes :

- Capture d'écran du message d'erreur ;
- Fichier utilisé + CRT (s'il existe).

Support Request Template (English):

Dear Sir or Madam,

Problem Description

Example:

Since 20/07/2026 at 08:45, a submission attempt has been made.

After receiving the CRT, the following message appears:

"Technical error - Unable to retrieve the requested data."

Platform: UAT (HOMOLOGATION) or PROD

ONEGATE Ticket No.: To be completed

CIB: To be completed

LEI: To be completed

Institution Name: To be completed

Attachments :

- Screenshot(s) of the error message;
- File used and the corresponding CRT (if available).