

PARTIE 8-Fiche 8-1 LE SERVICE D'ASSISTANCE DU GAR

Le support d'assistance GAR aux utilisateurs est proposé à toutes les personnes autorisées, après déclaration au GAR par la délégation académique au numérique (DANÉ). Certaines académies ont organisé une aide spécifique et un relai au support GAR, comme par exemple un point d'entrée unique du support académique. Pour connaître le circuit d'assistance, la DANÉ organise et informe les établissements et les écoles, avec un relai au 1D réalisé par les conseillers pédagogiques et/ou les ERUN.



**UN NUMÉRO
D'APPEL DIRECT**

02 40 20 09 80
du lundi au vendredi
de 8h à 18h



UN SERVICE EN LIGNE
support.gar.education.fr

N'hésitez pas
à indiquer un numéro
de téléphone afin
qu'un téléconseiller
puisse vous rappeler.



UNE ADRESSE MAIL
assistance@gar.education.fr



**UN SERVICE
RÉSERVÉ AUX
PERSONNES
HABILITÉES
DANS
L'ÉTABLISSEMENT**

Vous souhaitez obtenir
un compte ?
Contactez le référent
de votre Délégation
Académique au
Numérique Éducatif.

ZONE À PERSONNALISER



**GAGNEZ DU TEMPS
LES CAS COURANTS À VÉRIFIER
AVANT DE CONTACTER UN
TÉLÉCONSEILLER**

Un utilisateur ou un groupe d'utilisateur n'est pas présent dans l'interface d'affectation ?

Vérifiez si cet utilisateur ou ce groupe existe dans l'ENT. Si ce n'est pas le cas, contactez l'administrateur de l'ENT.

Une ressource n'est pas visible depuis le médiacentre de l'ENT ?

Vérifiez dans l'interface d'affectation si elle est bien distribuée aux utilisateurs concernés. *À noter : une suggestion d'affectation n'est pas appliquée par défaut. Il faut la sélectionner et la valider.*

Un problème d'accès se produit sur une ressource affichée dans le médiacentre ?

La ressource comporte la pastille GAR ? Contactez l'assistance GAR. Si ce n'est pas le cas, la ressource n'est pas compatible GAR et vous pouvez contacter l'administrateur de l'ENT.



La pastille
GAR

**Les informations
à communiquer**

- Prénom et nom
- Nom d'établissement
- UAI (ex-RNE) si possible

À CONSULTER

**FAQ et documentation
pour les établissements**
gar.education.fr

Certaines ressources ne peuvent pas être affectées alors que des licences sont encore disponibles ?

Certains abonnements comportent une quantité d'exemplaires différente selon les trois profils d'utilisateurs :

1- Enseignant 2- Élève 3- Autres personnel (Enseignant-documentaliste, Chefs d'établissement, Personnel de vie scolaire, Personnel administratif et technique, Personnel de collectivité)

Par exemple, il n'est pas possible d'affecter à des enseignants les exemplaires destinés aux élèves.

Contactez votre fournisseur de ressources pour modifier le nombre d'exemplaires par profils selon vos besoins.

EXEMPLE D'UNE DEMANDE EN LIGNE

POUR TRAITER
AU MIEUX
VOS DEMANDES

Un seul sujet
par demande.

Joignez des copies d'écran
de la page complète avec
l'adresse internet visible.

Objet de la demande*

Problème d'accès à une ressource par les élèves

Description*

Bonjour,
Nous rencontrons un problème sur une ressource
pour les 3ème. Lorsque les élèves cliquent sur cette
ressource, un message d'erreur s'affiche : voir copie
d'écran.

Voici les éléments :

- Nom de mon établissement / Ville / UAI (ex-RNE)
- Ressource concernée : nom de l'éditeur / nom de la ressource
- Un exemple d'élève de 3ème : Prénom et Nom

Je vous remercie

Entité de rattachement (Facultatif)

Etablissement

Composant (Facultatif)

Accès ressource

SUIVI

Vous êtes informés du traitement de votre demande au fur et à mesure des étapes. Les délais de résolution dépendront de la complexité

Les éléments indispensables pour faire un diagnostic efficace.

Pièces jointes (Facultatif)

Faites glisser et déposez des fichiers, collez des captures d'écran, ou

Parcourir



Copie écran jointe...

Pour pouvoir facilement vous contacter si nécessaire

Téléphone de contact (Facultatif)

Date de début de l'incident (Facultatif)

14/déc./22



Utilisateur(s) concerné(s) (Facultatif)

Tous les élèves de 3ème



Une copie d'écran comprenant l'adresse internet dans le navigateur

Ne pas hésiter à préciser si vous avez l'information.