

Typologie des problèmes GAR

Académie de Lyon, novembre 2020

Accès au support d'assistance GAR

- Référencement auprès de la DRANE Site de Lyon
 - Vérifier la création du compte au support d'assistance
 - Vérifier auprès du chef d'établissement le référencement effectué en septembre
- Support GAR inaccessible
 - Rafraîchir la page
 - Désactiver les bloqueurs de publicité
 - Vider le cache, effacer les cookies
 - Vérifier avec un autre navigateur

Accès à la console d'affectation

- Accès refusé
 - RAPPEL : Uniquement pour les responsables d'affectation
 - Vérifier l'attribution du rôle Responsable d'affectation dans l'ENT (administrateur ENT)
 - Assistance GAR
- Session expirée
 - Se reconnecter à l'ENT
- Page invisible
 - Réactualiser la page
 - Changement de navigateur
 - Vérifier les bloqueurs de publicité

Affectations impossibles

- Nombre d'exemplaires insuffisant
 - Commander de nouveaux exemplaires
 - Annuler des sélections existantes
- Public cible non valide pour la ressource
- Dates d'abonnement ne couvrant pas l'année scolaire
 - contacter l'éditeur
 - souscrire un nouvel abonnement

Piste de solution en interne

Appel à l'assistance

Populations absentes

- Elèves ou enseignants absents
 - Vérifier les données de l'ENT (administrateur ENT)
 - Vérifier les données des bases (administration)
- Catégorie "Autres personnels" absente
 - ENT laclasse.com
 - ENT Kosmos — Travaux en cours, patience

Support d'assistance ENT (administrateur ENT)

Ressources absentes

- Tout type de ressources
 - Vérifier les commandes passées (gestionnaire, coordonnateurs) — Procédure liée à la version 4 : <https://view.genial.ly/5ef1fe404a737d0d34d2ed59>
 - Contactez les éditeurs concernés (coordonnateurs, professeur documentaliste, gestionnaire)
- Manuels numériques
 - Pour les manuels acquis par l'établissement
 - pour les élèves — Vérifier les procédures d'attribution des licences gratuites pour l'achat des manuels papier auprès des éditeurs
 - pour les enseignants — Vérifier les procédures d'attribution de licences gratuites auprès des éditeurs ("licences prescripteur")
 - Création d'un compte établissement
 - Facturation à 0€
 - LYCEES : Vérifier les commandes passées auprès de la Région
 - Contactez le référent local / la direction de l'éducation actioneducative@auvergnerhonealpes.fr (information fournie aux chefs d'établissement)

Contacts principaux éditeurs

- CNS-Biblio-Manuels (Bordas, Le Robert, Nathan) contact-cns@sejer.fr
- EduLib (Belin, Magnard, Delagrave, Vuibert) <https://support.edulib.fr/support/tickets/new>
- KNE (Hachette, Hatier, Didier, Larousse...) <https://supportkne2.fr/contacter-le-sav>

Dysfonctionnement de la ressource à partir du GAR

- Accès refusé
 - Vérifier l'attribution
 - Vérifier le profil de l'utilisateur
 - Vérifier l'abonnement à la ressource
 - Vérifier avec un autre navigateur
 - Vérifier l'heure paramétrée sur le PC ou le réseau informatique
 - Assistance GAR
- Accès problématique aux documents inclus dans la ressource
 - Vérifier avec un autre navigateur
 - Vérifier les paramètres de son équipement (flash, lecteur pdf, etc...)
 - Assistance GAR
 - Contactez l'éditeur de la ressource