

LE SERVICE D'ASSISTANCE DU GAR



**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.



PAR TÉLÉPHONE

**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



La pastille
GAR

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- Elève 3- Enseignant-documentaliste.

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

Les éléments
indispensables pour faire
un diagnostic efficace.

SUIVI

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

Pièces jointes (Facultatif)

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

Parcourir

Copie écran jointe...

Téléphone de contact (Facultatif)

Date de début de l'incident (Facultatif)

14/déc./17

Utilisateur(s) concerné(s) (Facultatif)

Tous les élèves de 3ème

Pour pouvoir
facilement
vous
contacter

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

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

