Typologie des problèmes GAR

Académie de Lyon, novembre 2020

Piste de solutiion en interne

Appel à l'assistance

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

- RAPPEL : Uniquement pour les responsables d'affectation
- Accès refusé
  - 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

Populations absentes

Ressources absentes

- Tout type de ressources
  - Vérifier les commandes passées (gestionnaire, coordonnateurs)
    - Procédure liée à la version 4 : https://view.genial.ly/5ef1fe404a737d0d34d2ed59
  - Contacter 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
    - Contacter 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 l'abonnement à la ressource
  - 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
  - Contacter l'éditeur de la ressource

XMind | Mode d'Evaluation