

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

Le support d'assistance GAR aux utilisateurs est proposé à tous les responsables d'affectation autorisés, après déclaration au GAR des personnes 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.



**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**



**PAR TÉLÉPHONE**

**Les informations  
à communiquer**

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

**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

**GAR**

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 4-Chefs d'établissement 5-Personnel de vie scolaire 6-Personnel administratif et technique 7-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.

### À CONSULTER

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

# 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

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./17



Utilisateur(s) concerné(s) (Facultatif)

Tous les élèves de 3ème



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

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