

## 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.



UN NUMÉRO  
D'APPEL DIRECT

02 40 20 09  
80

du lundi au vendredi



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.

**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.



## 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

GAR

La pastille  
GAR

# 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 du problème identifié.

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.

