

COMMENT COMMUNIQUER / SIGNALER UN DYSFONCTIONNEMENT à l'ATI:

- Par mail au secrétariat du collège
- Par les CPE
- Par les Enseignants
- Directement à l'ATI par PRONOTE

PRONOTE PROFESSEURS

- Les nouveautés de la mise à jour du 6 mai 2020 à consulter [ici](#), en voici quelques-unes :
 - Les enseignants peuvent partager leur QCM PRONOTE sur une plateforme sécurisée
 - Les élèves reçoivent une notification des copies corrigées par les enseignants
- [Exporter et partager ses QCM dans la bibliothèque PRONOTE](#)
- [Récupérer un QCM de la bibliothèque PRONOTE](#)

PRONOTE ELEVES

- *J'ai perdu mon mot de passe élève :*
 - Demander à un de mes responsables (Père ou Mère) de modifier mon mot de passe avec ce tuto : <http://www.clg-veil.ac-aix-marseille.fr/spip/spip.php?article1127>
- *Comment rendre un devoir sur pronote :*
 - Se connecter à son espace élève
 - Suivre le tutoriel élève : <https://www.index-education.com/fr/tutoriels-video-pronote-1777-95-rendre-un-travail-sur-l-espace-eleves.php>
- *Je n'arrive pas à joindre mon document :*
 - Le fichier doit être inférieur à 4 Mo.
 - **ATTENTION**, depuis la mise à jour du 9 avril 2020, **je ne peux plus rendre mon travail avec MOZILLA Firefox**, il faut utiliser un autre navigateur comme google chrome ou internet explorer.
- *Je dois créer une adresse mail car je n'arrive pas à rendre mon travail :* je peux créer gratuitement une adresse mail sur :
 - Laposte education https://compte.laposte.net/inscription/index.do?srv_gestion=education
 - Mailo junior <https://junior.mailo.com/mailo/asite/child.php>
 - Et d'autres site comme les fournisseurs d'accès internet ...
- *Je ne vois pas les devoirs de toutes les matières :* j'utilise le deuxième ascenseur sur la droite, ou je change l'affichage en mettant une vue hebdomadaire. Je peux voir uniquement les matières que je veux en cliquant sur les boutons qui sont sur la gauche.

PRONOTE PARENTS

→ *J'ai perdu mon mot de passe parent :*

- Si j'ai renseigné une bonne adresse mail auprès du collège, je peux modifier mon mot de passe moi-même en suivant ce tuto : <https://www.index-education.com/fr/tutoriels-video-pronote-1787-3-j-ai-perdu-mon-mot-de-passe-pour-me-connecter-a-l-espace-parents--.php>
- Si je n'ai pas d'adresse mail, contacter le collège le matin afin de faire la demande auprès de la direction.

→ *Comment modifier le mot de passe de mon enfant :*



- Se connecter à mon espace parent
- Suivre le tuto <http://www.clg-veil.ac-aix-marseille.fr/spip/spip.php?article1127>

TABLETTE / LOGICIEL

→ *Ma webcam est à l'envers, je n'arrive pas à la mettre à l'endroit :*

- A mon retour en collège, j'apporte ma tablette à l'ATI pour un dépannage.

→ *Je n'arrive pas à aller sur des sites internet, celui-ci me dit que l'heure n'est pas correcte :*

- Je vais dans les paramètres en cliquant sur  puis sur 
- Je clique sur **Heure et langue**
- J'active **Régler automatiquement sur l'heure d'été**
- J'active **Définir le fuseau horaire automatiquement**
- J'active **Définir l'heure automatiquement**
- Je redémarre ma tablette et vérifie que la date et l'heure soient correctes

→ *Je ne peux plus ouvrir ma session sur la tablette, j'ai perdu mon mot de passe SERCOL/EDUPROVENCE :*

- Je suis sûr de moi, j'ai essayé tous les mots de passe que je connais ...
- Je contacte l'ATI pour qu'il m'aide à ouvrir une session.

→ *J'ai un message qui dit que Windows n'est pas activé :*

- Il n'y a rien à faire pour le moment, cela n'empêche pas la tablette de fonctionner, seulement ce message s'affiche en bas de l'écran, au retour en collège, ce message disparaîtra automatiquement.

→ *Ma tablette ne démarre pas et m'affiche un message de réparation / mot de passe bios :*

- J'éteins ma tablette
- Je branche mon chargeur coté droit et vérifie que le pourcentage augmente petit à petit
- A partir de 30%, je rallume ma tablette, et normalement je ne devrais plus avoir ce message
- / !\ Ne jamais laisser la batterie se vider complètement / !\

→ *Je n'arrive pas à ouvrir un document :*

- Mondocument.doc ou mondocument.docx sont des documents créés avec **Microsoft Word**, mais on peut les ouvrir avec **OpenOffice** qui est déjà installé ou **LibreOffice** qui est disponible dans le centre logiciel.
- Mondocument.odt est un document à ouvrir avec **OpenOffice**
- Mondocument.pdf est un document à ouvrir avec **ACROBAT READER** ou **FOXIT READER** qui sont disponibles dans le centre logiciel.
- Mondocument.jpg ou mon document.jpeg à modifier avec **Photofiltre** ou **Paint**.

→ **Ma tablette ne charge plus :**

- Je vérifie que je branche bien le chargeur du bon côté ! **Quand je suis face à l'écran c'est sur le côté droit.** Le côté gauche sert à mettre mes écouteurs.
- J'éteins ma tablette, je branche le chargeur **côté droit** et je vérifie que le niveau de charge s'affiche, si ce n'est pas le cas peut-être que le chargeur ne fonctionne plus, essayer sur une autre prise électrique.
- A mon retour en collège je viens chercher le formulaire de **Demande de remplacement exceptionnel** auprès de l'ATI.

→ **Mon chargeur ne fonctionne plus :**

- Je peux utiliser un chargeur équivalent avec le même embout et les mêmes caractéristiques 5V 4.0A.
- Demander à un camarade de m'en prêter.
- A mon retour en collège je viens chercher le formulaire de **Demande de remplacement** auprès de l'ATI.

→ **Mon écran est fissuré/cassé :**

- A mon retour en collège je viens chercher le formulaire de **Demande de remplacement exceptionnel** auprès de l'ATI.
- Je peux continuer à utiliser ma tablette, cela n'est pas gênant.

→ **L'écran affiche le logo LENOVO ou le pourcentage de batterie restante et reste figé :**

- Je force l'arrêt de ma tablette en restant appuyé sur le bouton d'alimentation jusqu'à ce qu'elle s'éteigne, et je tente de la rallumer.

→ **Certaines touches de mon clavier ne fonctionnent pas :**

- Je détache la tablette du clavier et j'utilise le clavier virtuel (il s'affiche automatiquement lorsqu'il y a de la saisie à faire sur l'écran).
- Si je possède un clavier USB, je peux le connecter sur un port usb
- A mon retour en collège je viens chercher le formulaire de **Demande de remplacement exceptionnel** auprès de l'ATI.

→ **Je ne me souviens plus de mon mot de passe / Mon mot de passe ne fonctionne pas :**

1 - Je vérifie que mon mot de passe est correct en me connectant sur <https://www.collegiendeprovence.fr/> (monidentifiant@eduprovence.fr et mon mot de passe).

Si j'arrive à me connecter, mon mot de passe est correct mais je n'ai pas ramené ma tablette au collège depuis que j'ai changé mon mot de passe.

Si je n'y arrive pas, mon mot de passe n'est pas correct.

2 - Je fais une demande à l'ATI via Pronote pour (peut-être) avoir la possibilité d'ouvrir une session sur ma tablette.