



# Je suis un élève.

Que dois-je faire lorsque je rencontre un problème informatique ?

## 1. Je consulte les fiches "Trucs et Astuces" pour voir si une solution simple m'est proposée :

Les fiches sont disponibles sur le site du collège, dans la rubrique "Le coin des élèves"

La fiche est à votre disposition à l'adresse suivante :

<https://www.site.ac-aix-marseille.fr/clg-massenet/spip/Je-suis-un-eleve-Trucs-et-astuces-pour-les-usagers-du-numerique.html>



## 2. Si je n'ai pas trouvé la réponse à mon problème, je m'adresse à la personne suivante :

<b>J'ai besoin d'aide</b>	<b>Personne(s) à contacter</b>
J'ai un problème avec mes identifiants Eduprovence = SERCOL	ATI
J'ai un problème avec mes identifiants Educonnect	Secrétariat de scolarité
J'ai un problème avec ma carte CJeune de Provence	ATI
J'ai un problème avec ma tablette ou mon ordinateur portable du CD13	ATI
J'ai un problème avec l'ENT et autres services de l'ENT	Référent numérique
J'ai un problème avec Pronote, PIX, Chamilo...	Référent numérique
J'ai un problème avec Educonnect (demande de bourse, paiement de factures...)	Secrétariat de gestion
J'ai un problème avec Educonnect (inscription, orientation, livret scolaire...)	Secrétariat de scolarité

## 3. Modalités de contact

### Secrétariat de scolarité

Le secrétariat est ouvert :

- les lundi, mardi, jeudi et vendredi de 8h30 à 17h
- le mercredi de 8h30 à 12h

Les élèves sont priés de se rendre au secrétariat uniquement en dehors de leurs heures de cours.

### Assistant Technique Informatique (ATI) : M. SEKRANE

L'ATI est présent sur le collège les lundi, mardi et vendredi, à minima de 8h30 à 16h.

Les élèves sont priés de venir voir l'ATI uniquement en dehors de leurs heures de cours.

Vous souhaitez signaler un problème lié aux services Eduprovence (Ex. Identifiant et mot de passe Eduprovence, carte collégien de Provence etc. ...) ?

Le portail "Centre des services" est à votre disposition à l'adresse suivante :

<https://centredeservices.eduprovence.fr>

L'ATI sera automatiquement informé de votre demande. Vous recevrez un mail de prise en compte de votre demande sur l'adresse que vous avez indiquée lors de la création du ticket.



### Référent numérique : M. HEURTEBISE

Le référent numérique est présent sur le collège :

- les lundi et jeudi, de 10h à 17h30
- le mardi en semaine A de 8h à 16h30 / en semaine B de 8h à 12h
- le vendredi, de 13h30 à 16h30

Les élèves sont priés de venir voir le référent numérique uniquement en dehors de leurs heures de cours.

La cheffe d'établissement est responsable de la politique numérique établi dans le collège. Vous pouvez la solliciter concernant les enjeux numériques liées à votre scolarité.