

# Aide au diagnostic d'anomalies sur les comptes E.N.T.

MAJ 2017

Anomalie	Public concerné	Interlocuteur en établissement	Diagnostic	Conduite à tenir
<b>Compte existant</b> • Mot de passe erroné ou perdu	Enseignants ou ATSS ou élèves ou parents d'élèves	L'utilisateur clique sur « <b>Mot de passe oublié</b> » sur la page de connexion et suit la procédure indiquée	Non résolution du problème	L'administrateur ENT ouvre un dossier d'assistance* concernant un <b>incident</b> sur l' <b>ENT administration - identifiants utilisateurs</b>
<b>Compte existant</b> • Lien inexistant entre élève et enseignant : -l'enseignant ne voit pas ses classes ou ses groupes -l'enseignant ne voit pas tous ses élèves	Enseignants ou élèves	Le secrétariat vérifie : ♦ <b>dans l'application STS-Web</b>  - le service de l'enseignant, les divisions, les groupes qui ont été saisis  ♦ <b>dans l'application SIECLE-BEE</b> - que l'élève est dans la bonne division et dans le(s) bon(s) groupe(s)	Les données sont correctes	Ouvrir un dossier d'assistance* concernant un <b>incident</b> sur l' <b>ENT administration - identifiants utilisateurs</b>
			Les données sont incorrectes	Faire les corrections.  Si difficultés, ouvrir un dossier d'assistance* concernant l'application de gestion en cause (STS-Web ou SIECLE-BEE)

Anomalie	Public concerné	Interlocuteur en établissement	Diagnostic	Conduite à tenir
<b>Compte inexistant</b>	Enseignants ou ATSS	Le secrétariat vérifie - dans l'application <b>STS-Web</b> la présence de <b>l'enseignant</b> - ou dans l'application <b>GI/GC</b> pour les <b>ATSS</b>	Les données sont correctes	Ouvrir un dossier d'assistance* concernant un <b>incident</b> sur l' <b>ENT administration - identifiants utilisateurs</b>
			Les données sont incorrectes ou personnel absent dans l'application	Ouvrir un dossier d'assistance* pour un <b>support technique</b> sur l'application de gestion en cause ( <b>STS-Web</b> ou <b>GI/GC</b> )
	Elèves ou parents d'élèves	Le secrétariat vérifie - dans l'application <b>SIECLE-BEE</b>	Les données sont correctes : - la fiche élève est complète avec l'INE - la fiche responsable est complète avec respect des peignes de saisie	Ouvrir un dossier d'assistance* concernant un <b>incident</b> sur l' <b>ENT administration - identifiants utilisateurs</b>
			Les données sont incorrectes	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Fiche incomplète : le secrétariat complète la fiche</li> <li>◆ Absence d'INE : ouvrir un dossier d'assistance* concernant <b>SIECLE – BEE</b></li> </ul>



(\*) **Assistance informatique**

Adresse mail : [assistance@ac-toulouse.fr](mailto:assistance@ac-toulouse.fr)

Portail arena, domaine « Support et Assistance » / « Demande d'assistance ».