

 ACADÉMIE D'ORLÉANS-TOURS <i>Liberté Égalité Fraternité</i> Direction des services départementaux de l'éducation nationale d'Eure-et-Loir Rédacteurs : Les ERUN d'Eure-et-Loir Date de création : 19/09/2025 Destinataires : Personnels du 1^{er} degré	Rédiger un ticket PASSION 	
--	---	---

Vous avez un problème avec un service académique numérique du portail ARENA, une demande d'accès à une application, un compte piraté... Une seule démarche à effectuer, la rédaction d'un **Ticket PASSION**.

Attention, celui-ci s'effectue obligatoirement à partir de votre compte académique personnel (prenom.nom@ac-orleans-tours.fr), même si le problème concerne un compte fonctionnel.

Pour accéder à ce service, il vous faut vous connecter sur votre portail ARENA. La tuile Passion se trouve dans la rubrique **Ressources et Outils** (1). Vous pouvez aussi la retrouver en passant par **Rechercher une application** (2) et en saisissant **Passion** (3) dans la zone de recherche. Une fois la tuile affichée, cliquez sur **Accéder** (4).

Accueil Mes favoris Rechercher une application

Mes applications par domaine

Vous trouverez ici toutes vos applications métier, nationales ou académiques, classées dans différents domaines. N'hésitez pas à consulter le [parcours de découverte](#) pour connaître les grandes fonctionnalités du portail.



Espace personnel
Je m'organise, je gère ma carrière
[Mes formations](#) [Mes préférences de communication](#) [Mon dossier RH](#)



Élèves
Je gère le parcours scolaire des élèves
[Évaluation et examens](#) [Orientation](#) [Scolarité](#)



Enquêtes et signalements
Je signale, je renseigne
[Enquêtes](#) [Signalements](#)



Ressources et outils (1)
J'accède à une boîte à outils, je consulte des ressources
[Annuaire et référentiels](#) [Assistance et informatique](#) [BO : Business Objects](#) [Indicateurs](#) [Outils collaboratifs](#)
[Ressources pédagogiques](#)



Structure et personnels
Je gère les ressources humaines, les finances. J'administre ma structure (établissement, école, circonscription...)
[Gestion RH](#)

Accueil Mes favoris **Rechercher une application** (2)

Accueil > Rechercher une application

Rechercher une application

Vous pouvez effectuer une recherche sur le titre, la description des applications ou afficher toutes vos applications.

(3) 🔍 ↻

Passion

Application académique

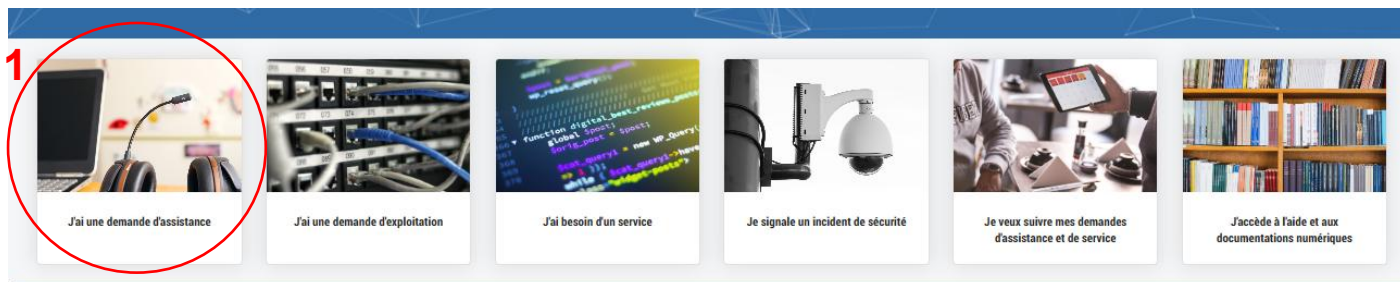
Ressources et outils > Assistance et informatique

permet d'écrire à l'assistance informatique

 **Accéder** (4)

☆ [Ajouter aux favoris](#)

Une nouvelle fenêtre s'ouvre, choisissez la case de gauche, **J'ai une demande d'assistance (1)**.



La fenêtre de saisie de votre demande s'ouvre.

Demande d'assistance

David.Courtin@ac-orleans-tours.fr

Formulaire de demande d'assistance

Objet de votre demande

Quel est l'objet de votre demande ?

Votre demande

Décrivez votre demande

Ajouter des adresses mail personnelles (prénom.nom@ac-orleans...) afin que vos collègues suivent l'avancée de cette demande par mail (facultatif).

Les adresses fonctionnelles ne peuvent être gérées.

Adresse mail de l'observateur

Adresse mail de l'observateur

Adresse mail de l'observateur

Ajouter jusqu'à 3 pièces jointes (jpeg / pdf / doc / xls / odt / ods, max 2Mo)

Choisir un fichier Aucun fichier choisi

Choisir un fichier Aucun fichier choisi

Choisir un fichier Aucun fichier choisi

Annuler Envoyer

Remplissez l'objet de votre demande et décrivez-la précisément (1), N'hésitez pas à joindre des documents (capture d'écran...) (2). Terminez votre ticket en envoyant la demande avec le bouton en bas à droite (3).

1

Formulaire de demande d'assistance

Objet de votre demande

Quel est l'objet de votre demande ?

Votre demande

Décrivez votre demande

2

Ajouter jusqu'à 3 pièces jointes (jpeg / pdf / doc / xls / odt / ods, max 2Mo)

Choisir un fichier Aucun fichier choisi

Choisir un fichier Aucun fichier choisi

Choisir un fichier Aucun fichier choisi

3

Annuler Envoyer

Vous recevrez alors un mail de confirmation de la création de votre ticket PASSION (1), puis un autre pour vous signifier la résolution de votre demande (2).

• 1	[iTop] Votre demande d'assistance R-653154 est ouverte – objet : Création email	assistance@ac-orleans-tours.fr	18/09/25 15:12
• 2	[iTop] Votre demande d'assistance R-653154 est résolue – objet : Création email	assistance@ac-orleans-tours.fr	18/09/25 16:55