

Signaler une anomalie sur un service académique

Guide pas à pas pour saisir une demande d'assistance | oct. 26

À SAVOIR AVANT DE COMMENCER

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.

1. Retrouver l'application Passion

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).

The screenshot displays the ARENA portal interface. At the top, there are tabs for 'Accueil', 'Mes Favoris', and 'Rechercher une application'. Below this, a section titled 'Mes applications par domaine' lists several categories: 'Espace personnel', 'Élèves', 'Enquêtes et signalements', and 'Ressources et outils'. The 'Ressources et outils' category is highlighted with a green circle and the number 1. To the right, a search bar labeled 'Rechercher une application' is shown with the word 'passion' entered, and a green circle with the number 2 points to it. Below the search bar, the results show '1 résultat correspondant à votre recherche' and a tile for 'Passion'. A green circle with the number 3 points to the search results. On the 'Passion' tile, there is a button labeled 'Accéder' with a green circle and the number 4 pointing to it.

2. Rédiger un ticket passion l'application

1. Une nouvelle fenêtre s'ouvre, choisissez la case de gauche, J'ai une demande d'assistance (1).
2. La fenêtre de saisie de votre demande s'ouvre.
3. Remplissez l'objet de votre demande et décrivez-la précisément (1),
4. N'hésitez pas à joindre des documents (capture d'écran...) (2).
5. Terminez votre ticket en envoyant la demande avec le bouton en bas à droite (3).

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).



Demande d'assistance

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 (personnel, collègues, amis...) à qui vos collègues auront envoyé de cette demande par mail (facultatif).
Les adresses fonctionnelles ne peuvent être ajoutées.

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

Choisir un fichier

Choisir un fichier

Annuler Envoyer

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

Choisir un fichier

Choisir un fichier

3

Annuler Envoyer

•	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
