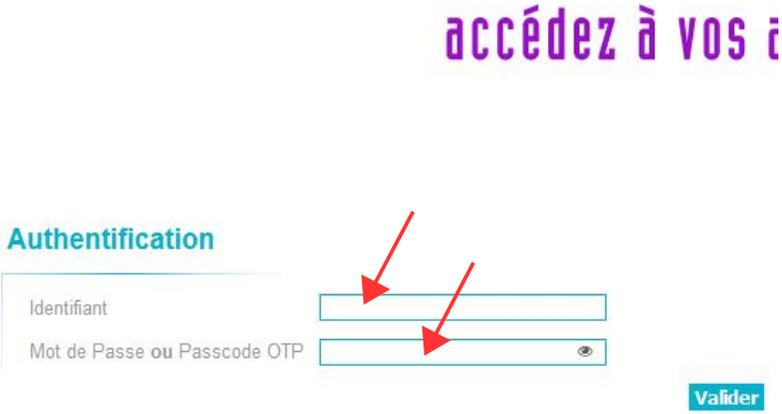
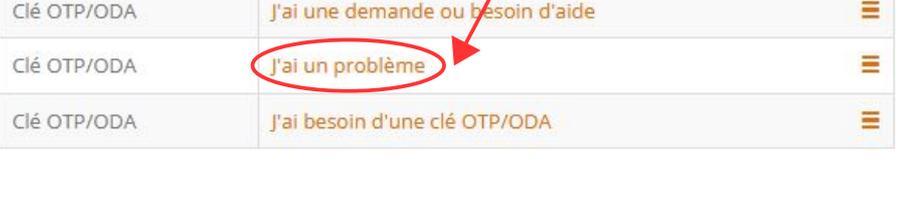
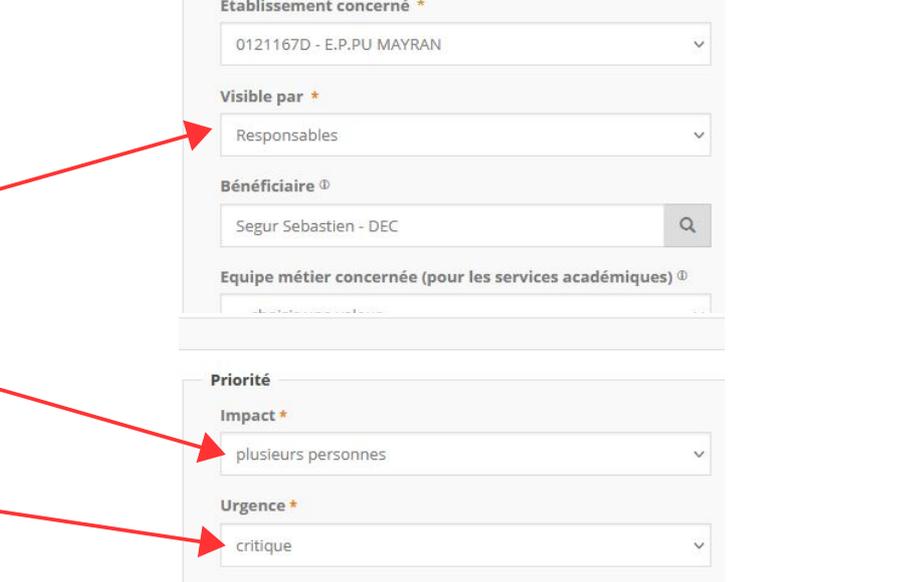
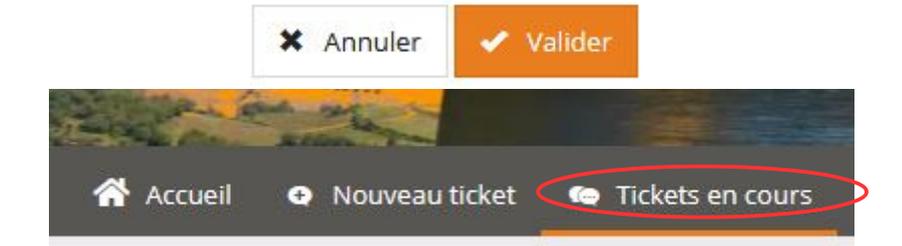


Rien de bien compliqué, seulement 8 étapes, cela prend moins de 5 minutes, c'est parti !

| Étape |   | Visuels  |
|-------|---|--|
| 1     | <p><b>Se connecter au portail ARENA</b></p> <p>1) Cliquez sur ce <a href="#">lien</a> (ou faites une recherche sur internet avec les mots « arena toulouse »).</p> <p>2) Remplissez les champs demandés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>° <b>Identifiant</b> : Première lettre du prénom suivi du nom et parfois d'un nombre, <u>le tout sans espace séparateur</u>. Ex : SSEGUR</li> <li>° <b>Mot de passe</b> : là, c'est à vous de le savoir. Il est récupérable en dessous en cliquant sur « J'ai perdu mon mot de passe ».</li> </ul> |    |
| 2     | <p>Choisissez dans les rubriques de gauche celle intitulée « <b>Support et Assistance</b> ».</p>  |   |
| 3     | <p>Cliquez sur l'outil « <b>ASAP<sup>2</sup></b> » qui est un outil régional pour gérer des incidents....</p> <p>Une <b>nouvelle fenêtre</b> va s'ouvrir avec cette nouvelle application.</p>   |  |

| Étape |  | Visuels  |
|-------|--|--|
| 4     | <p>Plusieurs façons sont possibles pour créer un ticket (= une requête). En voici une qui nous semble simple et efficace.</p> <p>Dans la partie « Créer un ticket à partir d'un mot clé », <b>écrivez</b> « OTP » et <b>cliquez</b> sur « Rechercher ».</p>  |    |
|       | <p>Cela va donner le résultat ci-contre dans la partie droite de la réponse :</p>  |  |
| 5     | <p><b>Cliquez</b> sur « J'ai un problème ». Vous pourriez également cliquer sur « J'ai une demande ou besoin d'aide », cela ne changerait pas grand chose mais un problème nous semble plus urgent.</p>  |    |
| 6     | <p>Certains champs vont <b>se compléter automatiquement</b> (école, numéro de téléphone).</p> <p><b>Sélectionnez</b> dans les <b>menus déroulants</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>° <u>Visible par</u> : (en haut à droite) on peut choisir uniquement soi-même mais choisir « Responsables », même si on ne sait pas qui cela désigne (IEN?), cela peut être pas mal.</li> <li>° <u>Impact</u> : (en bas à droite), comme cela touche la direction d'école, autant choisir « Plusieurs personnes ».</li> <li>° <u>Urgence</u> : (en bas à droite) le meilleur choix nous semble « critique ».</li> </ul> |   |
| 7     | <p>Il ne manque plus qu'à <b>remplir 2 champs</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Objet de la demande</u> : (en bas à gauche) nous avons noté « Réception code OTP-ODA »</li> <li>- <u>Détail de la demande</u> : (en bas à gauche également) nous avons écrit : « Je ne reçois pas tout le temps ou trop tard (après 15 minutes) le code OTP-ODA, m'empêchant de me connecter à ONDE. »</li> </ul>  |  |
| 8     | <p><b>Cliquez</b> sur « Valider ».</p> <p>Vous vous retrouverez dans l'espace « Tickets en cours ». Vous pourrez y revenir dessus.</p>   |  |

Pour aller plus loin : (document d'aide du rectorat de Toulouse) Cliquez [ici](#) ou [https://dsi.ac-toulouse.fr/system/files/2021-12/Creer\\_et\\_suivre\\_mes\\_demandes\\_d\\_assistance\\_1.pdf](https://dsi.ac-toulouse.fr/system/files/2021-12/Creer_et_suivre_mes_demandes_d_assistance_1.pdf)