

## FOIRE AUX QUESTIONS WEBINAIRE VERDON, PLATEFORME D'ASSISTANCE

### **1. Puis-je faire une demande d'assistance en tant que professeur ou bien est-ce mon secrétariat qui doit s'en charger ?**

Tous les enseignants peuvent faire une demande d'assistance en se connectant avec leurs identifiants académiques (les mêmes que la messagerie académique). Toutefois, selon le thème de la demande et le contexte, l'établissement peut faire la demande pour un enseignant, via le secrétariat par exemple.

### **2. Lors de la création d'une demande d'assistance, est-ce que tout le monde voit toutes les rubriques ou est-ce que cela dépend du profil ?**

Non, tout le monde ne voit pas toutes les rubriques. Celles proposées dépendent du profil de chacun.

### **3. Suis-je obligé de donner mon numéro de téléphone ?**

Oui, ce champ doit obligatoirement être complété pour valider la demande d'assistance. Il faut que l'intervenant puisse vous contacter si besoin. Si vous ne souhaitez pas donner votre numéro personnel, vous pouvez donner celui de l'établissement.

### **4. Quels sont les délais de réponse ?**

En principe les demandes sont prises en charge dans les 24h à 48h qui suivent leur création. L'objectif du service est de répondre au plus vite. Les délais dépendent cependant du type de demande.

### **5. Qu'est-ce qu'un RNE ?**

Chaque établissement scolaire (écoles, collèges, lycées, CFA, enseignement supérieur, public ou privé) possède un code unique inscrit dans le répertoire national des établissements (RNE). On appelle ce code unique UAI pour Unité Administrative Immatriculée, il est composé de 7 chiffres et d'une lettre.

Ce RNE pourra être demandé lors de la création de la demande d'assistance.