



# Assistance informatique des étudiant·es

---

Présentation et guide

# Sommaire

**Catalogue des services numériques**

**L'assistance informatique des étudiant·es**

**Menu**

Quand renvoyer l'étudiant·e vers l'assistance informatique ?

Cas particuliers.

Autres contacts directs.

## ASSISTANCE INFORMATIQUE DES ÉTUDIANT·ES

Tél. : 04 56 52 97 20

E-mail : [sos-etudiants@univ-grenoble-alpes.fr](mailto:sos-etudiants@univ-grenoble-alpes.fr)

<https://services-numeriques-etudiants.univ-grenoble-alpes.fr>



**PRENDS TON  
INFORMATIQUE  
EN MAIN !**

**CATALOGUE  
DES SERVICES NUMÉRIQUES**  
[HTTPS://SERVICES-NUMERIQUES.UNIV-GRENOBLE-ALPES.FR](https://services-numeriques.univ-grenoble-alpes.fr)

**CONSEILS** **OUTILS & SERVICES** **CONTACTS**

**UGA**  
Univ. Grenoble Alpes

# Catalogue des services numériques

<https://services-numeriques.univ-grenoble-alpes.fr>

Retrouvez sur ce catalogue, toutes les informations et l'aide nécessaires à l'utilisation des services numériques et informatiques de l'Université Grenoble Alpes.

Etudiants

<https://services-numeriques-etudiants.univ-grenoble-alpes.fr>

Personnels

<https://services-numeriques-personnels.univ-grenoble-alpes.fr>

**Le ticket c'est  
pas automatique  
pensez Catalogue des  
services numériques**

[HTTPS://SERVICES-NUMERIQUES.UNIV-GRENOBLE-ALPES.FR](https://services-numeriques.univ-grenoble-alpes.fr)



# L'assistance informatique des étudiant·es

---

*En cas de problème d'ordre informatique, la DGD SI de l'UGA propose aux étudiant·es une assistance informatique qu'ils/elles peuvent contacter de plusieurs manières.*

- En se rendant sur les lieux de [permanence d'assistance](#);
- en envoyant un mail à [sos-etudiants@univ-grenoble-alpes.fr](mailto:sos-etudiants@univ-grenoble-alpes.fr) en précisant l'objet de la demande, les nom/prénom ou n° étudiant ;
- en appelant le 04 56 52 97 20, du lundi au vendredi.

# **Quand renvoyer l'étudiant-e vers l'assistance informatique ?**

**Cas particuliers**

**Autres contacts directs**

# Quand renvoyer l'étudiant·e vers l'assistance informatique ?

## IDENTIFIANTS

... si l'étudiant·e n'arrive pas à récupérer ou réinitialiser ses identifiants en cliquant sur le lien « Mot de passe oublié » disponible depuis l'intranet des étudiant·es LEO [leo.univ-grenoble-alpes.fr](http://leo.univ-grenoble-alpes.fr)

RAPPEL : le lien de récupération des identifiants est envoyé automatiquement par email 48h après la finalisation de l'inscription administrative.

## DIGIPOSTE

... si l'étudiant·e n'a pas trouvé de réponse à sa question en consultant la procédure disponible sur le catalogue des services numériques.

RAPPEL 1 : vous avez obligation de fournir une copie des relevés de notes de l'étudiant·e si celui-ci/celle-ci en fait la demande (tous les étudiant·es n'ont pas forcément un accès à digiposte).

RAPPEL 2 : les demandes de lien de finalisation provisoire pour les ancien·nes étudiant·es doivent être adressées par le secrétariat de scolarité (après s'être assuré de l'identité de celui/celle-ci) à l'assistance informatique des personnels ([help@univ-grenoble-alpes.fr](mailto:help@univ-grenoble-alpes.fr))

## INFORMATIONS PERSONNELLES

... quand le secrétariat de scolarité a effectué une modification sur le nom et/ou prénom de l'étudiant·e sur APOGEE afin de corriger l'email universitaire.

## MESSAGERIE

... si l'étudiant·e a un problème avec sa messagerie universitaire (Zimbra PARTAGE).

## OFFICE 365

... si l'étudiant·e a un problème pour télécharger Office 365.

## WIFI CAMPUS / EDUROAM VPN

... si l'étudiant·e a un problème pour se connecter au Wifi campus, à Eduroam ou au VPN

# Cas particuliers

## PLATEFORMES PEDAGOGIQUES

Les plateformes pédagogiques sont gérées par le services DAPI (la DGD SI ne peut pas intervenir).

SOS ETUDIANT pourra uniquement vérifier avec l'étudiant·e qu'il ne s'agit pas d'un problème de connexion ou d'ordinateur et, si ce n'est pas le cas, renverra l'étudiant·e vers son secrétariat de scolarité/son enseignant·e pour vérifier les accès au cours et pour que ces derniers prennent contact avec le service DAPI si nécessaire.

Assistance DAPI : <https://services-numeriques-personnels.univ-grenoble-alpes.fr/menu-principal/pedagogies/>

## PLANNING ADE

SOS ETUDIANT vérifiera le compte informatique de l'étudiant·e et qu'il ne s'agit pas d'un problème de connexion ou d'ordinateur. Si ce n'est pas le cas, l'étudiant·e sera renvoyer vers son secrétariat de scolarité pour qu'il vérifie son inscription pédagogique et qu'il prenne contact avec le service ADE si nécessaire (sos-ade@univ-grenoble-alpes.fr).

## IZLY

SOS ETUDIANT vérifiera le compte informatique de l'étudiant·e avant de le renvoyer vers l'assistance IZLY (<https://help.izly.fr>)

## Autres contacts directs

### ECANDIDAT

- Pour les étudiant-es : [ecandidat@univ-grenoble-alpes.fr](mailto:ecandidat@univ-grenoble-alpes.fr)
- Pour les gestionnaires de scolarité : [sos-ecandidat@univ-grenoble-alpes.fr](mailto:sos-ecandidat@univ-grenoble-alpes.fr)

### INSCRIPTION administrative

- Durant la période d'inscription [sos-inscription@univ-grenoble-alpes.fr](mailto:sos-inscription@univ-grenoble-alpes.fr)
- Sinon [inscriptions-administratives@univ-grenoble-alpes.fr](mailto:inscriptions-administratives@univ-grenoble-alpes.fr)

### INSCRIPTION pédagogique

- [sos-apogee@univ-grenoble-alpes.fr](mailto:sos-apogee@univ-grenoble-alpes.fr)

### CONPERE

- [conpere@univ-grenoble-alpes.fr](mailto:conpere@univ-grenoble-alpes.fr)

### PSTAGE

- [sos-pstage@univ-grenoble-alpes.fr](mailto:sos-pstage@univ-grenoble-alpes.fr)