

Problèmes sur Bichik ?

Comment mieux le comprendre et le résoudre

Pré-requis pour l'ENF

L'utilisation de cet espace nécessite un certain nombre de pré-requis.

L'utilisation d'un ordinateur, tablette ou smartphone assez récent. En effet les technologies utilisées pour manipuler les outils nécessitent que votre ordinateur dispose d'un système à jour.

De plus, votre navigateur Internet, principal outil pour utiliser l'ENF, doit aussi être relativement à jour :

- [Mozilla Firefox](#) : version 121 minimum (déc 2023).
 - Ce navigateur est recommandé pour ses vertus éthiques et son lien avec [les valeurs liées au Numérique promues aux Ceméa](#).
- Google Chrome (ou chromium ou Edge) : version 120 (nov 2023)
- Opéra : version 106 (déc 2023)

Que faire en cas de problème ?

En cas de problème, il faut identifier la cause du déclenchement de ce problème et donner le maximum d'informations pour qu'il puisse espérer être résolu.

Quelques exemples :

- Si un problème se produit avec votre compte, est-ce qu'il se produit avec d'autres personnes ?
- Est-ce que ce problème se reproduit sur une autre machine (ordinateur, tablette, smartphone...), ou avec un autre système (Windows, MacOS, Linux...) et avec un autre

navigateur ?

- Arrivez-vous à reproduire le problème de manière systématique ?
- Est-ce que ce problème est apparu subitement ou bien a-t-il toujours existé depuis votre utilisation de l'ENF ?

Comment bien déclarer un problème ?

Avant de déclarer un problème, il faut comprendre que les personnes qui vont tenter de le résoudre, ne sont pas devant votre écran. Pour éviter des allers et retours de questions-réponses, il est important de décrire aussi précisément que possible votre problème. Cela accélérera sa résolution.

Dans quel contexte ?

Décrivez-nous le contexte dans lequel vous opérez (sur votre lieu de travail, chez vous, dans un lieu public...), avec quel matériel (ordinateur, smartphone, tablette...), avec quels systèmes (Windows, Mac, Linux) et quels outils vous utilisez (Navigateur Internet...).

Décrivez les étapes pour le reproduire

Vérifiez que ce problème se produit plusieurs fois en décrivant les étapes qui permettent de le reproduire.

Soyez leurs yeux et leurs oreilles

Envoyez-leur une ou des captures d'écran ou un enregistrement vidéo du problème.

Prioriser votre demande

Indiquez si le problème est bloquant, gênant ou étrange et si vous réussissez à y pallier temporairement.

Soyez disponibles

Si vous signalez un problème urgent, il est nécessaire de pouvoir vous rendre disponible pour aider au mieux à le résoudre.

Un petit merci ?

Et si votre problème est résolu ou s'est résolu de lui-même (ou avec une mise à jour), un petit « merci » est très apprécié.

Contact pour assistance

Vous pouvez contacter l'assistance à l'adresse : enf@cemea.asso.fr

Revision #2

Created 3 September 2025 17:43:53 by François Audirac

Updated 3 September 2025 19:42:56 by François Audirac