

PC de la Région Grand-Est : que faire en cas d'incident ?



Depuis 2019, la Région Grand-Est fournit un PC aux lycéens de la Région.
(Les PC achetés entre 2018 et août 2019 avec un logo Grand-Est sur la coque ne sont pas concernés par ces informations.)

En attendant que l'appareil soit réparé (ou qu'un nouveau ne soit acheté), vous pouvez solliciter l'établissement pour obtenir le prêt d'un PC.

Vous le restituerez à l'établissement sitôt la réparation effectuée ou un nouvel appareil acquis.



Je n'arrive pas à me connecter au Wifi du lycée

Vidéo tutoriel connexion au WIFI :

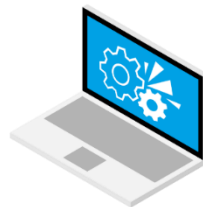
https://www.youtube.com/watch?v=AqPP_dzy3Dw&t=1s



On m'a volé mon PC

Il vous faut effectuer au plus tôt un **dépôt de plainte** en gendarmerie, puis prendre contact avec l'établissement scolaire muni de la copie du dépôt de plainte afin de voir à la prise en charge de l'incident.

Vous pouvez récupérer les informations du matériel sur le **récépissé de mise à disposition** téléchargeable sur le site de la Région en suivant ce lien :
gesmat.monbureaunumerique.fr/recepisse



J'ai un bug système ou logiciel, ou mon PC ne démarre plus, ou un élément est défaillant

Si votre système Windows est bloqué, instable, ou pose anormalement problème avec des logiciels, la Région Grand-Est a fourni avec ses PC une assistance pour tout souci logiciel. Vous pouvez joindre cette assistance technique au numéro suivant :

<https://grandest.monbureaunumerique.fr/informations-pratiques/lycee-4-0/sav-pc-4-0-5841.htm>



Modèle ASUS B1 (2026)



Modèle LENOVO V14 G4 AMN

Mon PC date de Septembre 2026 ou plus récent, j'appelle cette ligne : 03 69 61 32 00

Mon PC date de septembre 2024 ou plus récent, j'appelle cette ligne : 03 69 61 32 00



Modèle HP 245 G8/G9



Modèle HP 240 G7

Mon PC date de septembre 2021 à août 2024, j'appelle cette ligne : 03 67 70 74 56

Mon PC date de septembre 2019 à août 2021, j'appelle cette ligne : 09 74 500 310



J'ai perdu mon chargeur

Si vous ne retrouvez pas votre chargeur, voici les références utiles pour vous en procurer un nouveau :

Modèles ASUS (obtenus en sept. 2026 ou après) :

Chargeur USB C 65W ASUS

Modèles LENOVO (obtenus en sept. 2024 ou après) :

Termes de recherche indicatifs :

« chargeur usb-c 65w 20V » ou « chargeur usb lenovo V14 G4 AMN »

Sortie (output) : 20V 3,25A

Puissance : **65W** (minimum)

Connecteur : USB-C arrondi

Prix indicatif : 15 à 30€



Micro-USB



USB-C carré



USB-C arrondi

Modèles HP (obtenus avant août 2024) :

Termes de recherche indicatifs :

« chargeur 19,5V 4.5 3mm » ou « chargeur HP 240 G7, 245 G8, G9 »

Sortie (output) : 19,5V 2,31A

Puissance : 45W (minimum)

Connecteur : Ø 4,5mm Ø 3mm

Prix indicatif : 15 à 30€

4.5*3.0MM





Mon PC est cassé ou a pris l'eau (sinistre / dégât matériel)

Toute casse anormale qui survient **sans** cause extérieure est normalement pris en charge par la garantie constructeur (exemple : chargeur HS, batterie qui gonfle ou écran qui se fissure sans raison). Garantie qui s'étale sur 2 ans, voire 3. Dans un tel cas, contactez l'assistance technique aux coordonnées citées plus haut pour savoir si cette garantie a toujours cours.

Dans le cas échéant, il convient de contacter l'**assurance** personnelle de l'auteur de l'incident ou du propriétaire dans les plus brefs délais. Vous pouvez récupérer le **récépissé de mise à disposition** sur le site de la Région en suivant ce lien : **gesmat.monbureaunumerique.fr/recepisse**

L'identifiant (numéro de série) se trouve au dos du PC ou sur l'emballage d'origine, et commence par *PF*[...] pour un Lenovo ou *5CG*[...] pour un HP. Pour toute aide, prendre contact avec le référent des PC 4.0

Si vous n'avez pas d'assurance ou que le sinistre n'est pas couvert par celle-ci, vous devez procéder aux réparations à vos frais.

Si votre appareil a pris l'eau :

Mettez-le immédiatement hors tension et faites un appui long sur le bouton d'allumage jusqu'à extinction. Puis épongez l'appareil.

Faites-le sécher 48h (attention, ne le chauffez pas au-delà de 45°C). En attendant, contactez votre assurance comme énoncé plus haut.

Si vous le pouvez, mettez plusieurs feuilles de cellulose entre l'écran et le clavier et gardez-le dans un sac hermétique rempli de riz sec (au moins un bol).

Attention : avant 5 jours de séchage, il n'est pas prudent de le charger ou de le rallumer (même pour récupérer ses données).



Attention : si vous quittez le lycée

Si vous êtes dans l'une des situations suivantes :

- vous rejoignez un lycée hors de la Région Grand Est ;
- vous intégrez un Centre de Formation d'Apprentis (CFA) ;
- vous arrêtez votre scolarité avant l'obtention du baccalauréat,

Vous devez restituer l'ordinateur fourni par la Région avant les vacances.

Vous avez également la possibilité de l'acheter sur :

<https://gesmat.grandest.fr/vente>

Si l'ordinateur est dégradé, il ne pourra pas être accepté en l'état. Vous devez contacter le service après-vente (SAV) afin de procéder à sa réparation avant de le restituer.

Toutes les familles ayant reçu un ordinateur ont signé la charte Lycée 4.0 et s'engagent à la respecter, notamment en veillant au bon état de l'ordinateur pendant toute la durée de la scolarité de l'élève.

Pour plus d'informations sur le dispositif Lycée 4.0 et les ordinateurs, consultez :

<https://www.jeunest.fr/lycee-4-0/>

À défaut de restitution de l'ordinateur, une facture vous sera adressée afin de régler sa non-restitution