



Procédure problèmes techniques

Août 2021

Table des matières

1. Support technique : qui fait quoi.....	3
2. Questions générales	5
3. Problèmes techniques : procédure	6
Annexe 1 : pistes de solutions aux problèmes les plus fréquents	8
1.1 Erreur 500 lors de la connexion.....	8
1.2 Une fois connecté, l'enseignant ne voit pas ses groupes dans Biblius	9
1.3 Problèmes d'affichage dans la plateforme et le lecteur intégré.....	10
1.4 L'utilisateur reste connecté même s'il clique sur Déconnexion dans Biblius	11
Annexe 2: Procédure à suivre pour signaler les livres problématiques	16
Annexe 3: Information demandée dans le formulaire de soutien technique de Biblius	17

1. Support technique : qui fait quoi

Au niveau du support technique :

Le rôle de Bibliopresto est de :

- soutenir le ou les responsables de chacun des milieux dans le déploiement de la plateforme et le diagnostic des problèmes techniques (les responsables sont habituellement des bibliothécaires);
- référer aux responsables des milieux les questions reçues via le formulaire de contact sur le site <https://projetbiblius.ca/> par des enseignants ou du personnel du milieu en question;
- au besoin, assurer le suivi avec De Marque, le prestataire technique qui développe la plateforme;
- communiquer avec la GRICS en cas de problème général touchant plus d'un CSS ou tous les milieux.

Le rôle de Bibliopresto n'est PAS de :

- soutenir directement les enseignants ou les membres du personnel scolaire qui ne sont pas responsables de Biblius (nos effectifs ne nous permettent pas de pouvoir répondre aux questions des dizaines de milliers d'enseignants du Québec);
- faire le suivi avec la GRICS pour des problèmes de configuration locale dans le Mozaïk Portail.

Le rôle du Centre d'assistance TI (poste 6000) :

- être une première ligne pour diagnostiquer les problèmes rencontrés par le personnel scolaire (voir le point 3) [Problème qui survient avant que l'utilisateur se rende à la page d'accueil de Biblius, lors de la connexion, qui concerne les groupes ou la configuration locale du Mozaïk-Portail];
- en cas de problème qui ne peuvent être résolus localement, transmettre les informations à la bibliothécaire responsable (Isabelle Archambault) qui communiquera avec Bibliopresto (voir le point 3) ([formulaire en ligne](#)).

Le rôle de la personne responsable de Biblius au CSSBE :

- mettre en place une procédure, en collaboration avec le Comité des bibliothèques, afin que le personnel scolaire (enseignants, techniciens, autres) puisse l'informer des problèmes rencontrés;
- référer au STI les problèmes qui concernent potentiellement le Mozaïk-Portail localement (voir le point 3);
- en cas de problème qui ne peuvent être résolus localement, communiquer avec Bibliopresto (voir le point 3) et assurer le suivi avec la personne ayant rencontré le problème;

- La personne responsable est Isabelle Archambault.

Le rôle de de l'enseignant

- se référer au schéma « Procédure à suivre en cas de problème technique avec Biblius » pour résoudre les difficultés qu'il rencontre avec Biblius.
- se référer au schéma « Procédure à suivre en cas de problème technique avec Biblius » pour résoudre les difficultés rencontrées par ses élèves avec Biblius.
- au besoin, demander l'assistance de l'APO (enseignant responsable de l'information de l'école).

Le rôle de l'APO

- assister les enseignants ou leurs élèves dans la résolution des difficultés rencontrées en se référant au schéma « Procédure à suivre en cas de problème technique avec Biblius. »

2. Questions générales

Pour communiquer avec l'équipe Biblius chez Bibliopresto (questions générales) : support@biblius.ca.

Précision importante

Pour tout problème technique (message d'erreur, problème de connexion, etc.), il est nécessaire de suivre la procédure (voir le point 3).

Il peut paraître plus rapide, sur le coup, d'écrire directement à support@biblius.ca. Toutefois, si nous n'avons pas en main toutes les informations demandées dans le formulaire, nous ne pourrons pas diagnostiquer adéquatement le problème, ce qui occasionnera un aller-retour de courriels chronophage.

De plus, si vous ne vous adressez pas à la bonne personne (par exemple, si le problème se trouve du côté du service des technologies de l'information de votre milieu), nous vous inviterons à vous adresser à eux.

Pour en savoir plus, voir le point 3.

3. Problèmes techniques : procédure

Pour les problèmes techniques les plus fréquents et des pistes de solutions, voir l'Annexe 1.

Les problèmes techniques rencontrés peuvent concerner :

a) **Le STI**, si le problème :

- survient avant que l'utilisateur se rende à la page d'accueil de Biblius
- survient lors de la connexion
- concerne les groupes
- concerne la configuration locale du Mozaïk Portail

b) **La GRICS**, si le problème :

- survient avant que l'utilisateur se rende à la page d'accueil de Biblius
- survient lors de la connexion
- concerne les groupes
- ne peut être réglé localement par le STI

Dans ce cas, le STI doit communiquer avec l'Espace client de la GRICS (ouverture d'un ticket).

c) **Bibliopresto**, si le problème concerne une fonction dans la plateforme.

Dans ce cas, la personne responsable de la gestion de la plateforme (Isabelle Archambault) doit remplir le [formulaire de problème technique](#) qui sera automatiquement transmis à l'équipe de soutien chez Bibliopresto.

d) **Les libraires Librairies indépendantes du Québec (LIQ)** :, si le problème concerne un livre en particulier.

Pour la procédure à suivre pour signaler un titre problématique, voir l'Annexe 2. Précisons que, pour l'instant, la porte d'entrée pour signaler un fichier problématique demeure Bibliopresto. On doit en effet s'assurer que le problème rencontré n'est pas lié à une fonctionnalité de la plateforme et bien au fichier lui-même. Une fois les problèmes de fonctionnalité écartés, Bibliopresto relaiera le problème aux libraires.

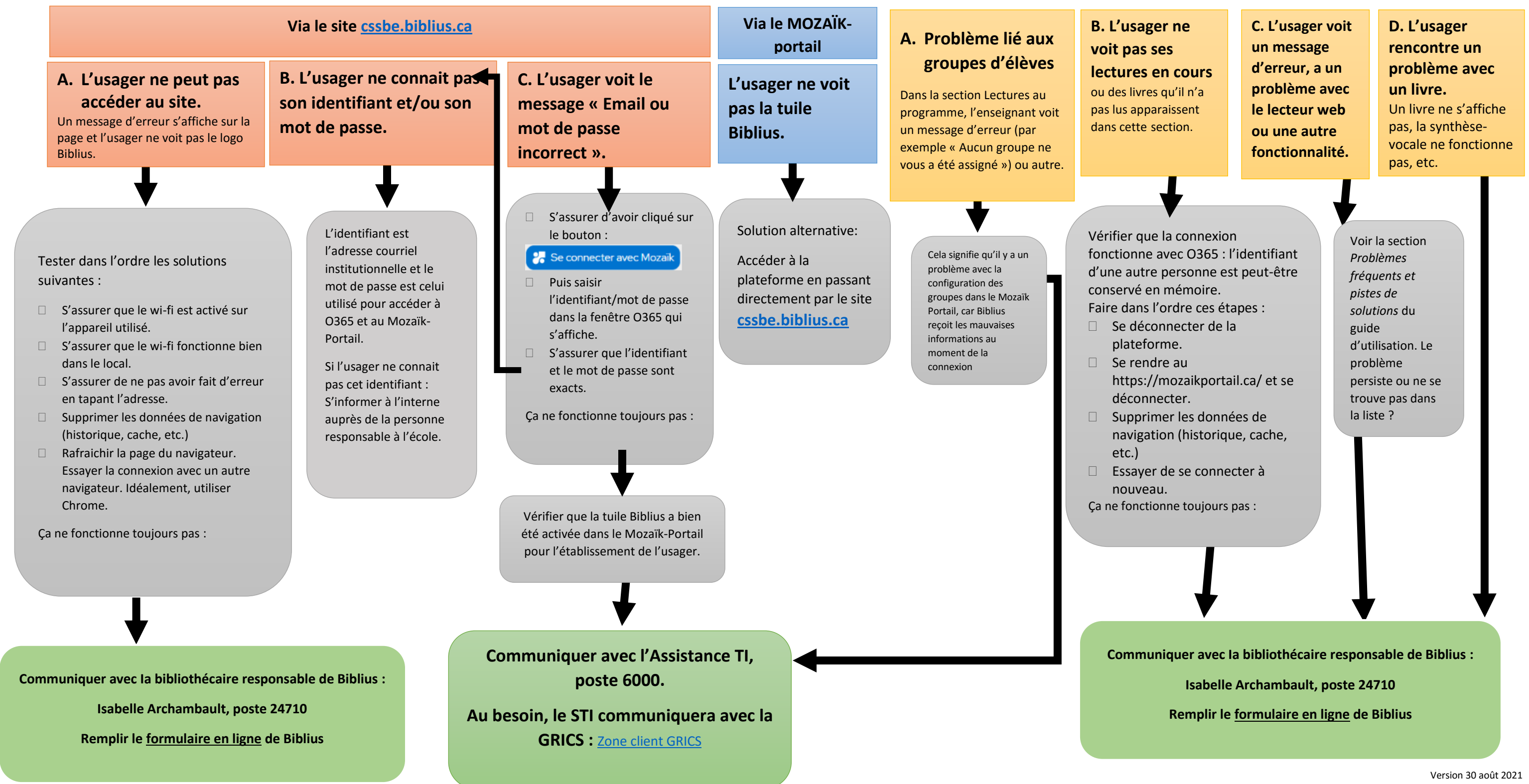
Le schéma de la page suivante vous aidera à savoir à qui adresser la demande de support.



Procédure à suivre en cas de problème technique avec Biblius

#1 Le problème survient AVANT d'accéder à la plateforme Biblius. C'est-à-dire que l'utilisateur ne se rend pas à l'interface d'accueil.

#2 Le problème survient une fois que l'utilisateur est entré dans la plateforme. À ce point, il voit l'interface d'accueil.



Annexe 1 : pistes de solutions aux problèmes les plus fréquents



Cette section de la documentation sera bonifiée d'ici la fin juin 2021 par Bibliopresto.

1.1 Erreur 500 lors de la connexion

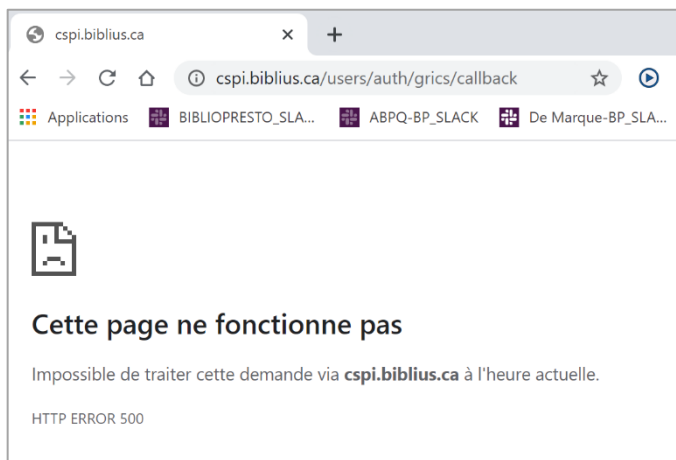
Problème :

Ce problème est rencontré lors de la connexion, soit dans l'une OU l'autre des situations suivantes :

- L'utilisateur se connecte au Mozaïk Portail, clique sur la tuile Biblius et tombe sur un message d'erreur 500.
- L'utilisateur se rend au cssbe.biblius.ca, clique sur le bouton Connexion avec le Mozaïk Portail et tombe directement sur un message d'erreur 500 (s'il était déjà connecté avec son compte O365 dans une autre application et que le navigateur le reconnaît)
- L'utilisateur se rend au cssbe.biblius.ca, clique sur le bouton Connexion avec le Mozaïk Portail, saisit son identifiant et son mot de passe, et tombe sur un message d'erreur 500.

Le message d'erreur 500 est le suivant :

Il signifie que le connecteur n'envoie pas suffisamment d'information du Mozaïk Portail à la plateforme Biblius pour autoriser l'authentification.



Solution A : Réactualiser/rafraîchir la page dans le navigateur.

Cela force le système à retenter à nouveau de se connecter via le connecteur de la GRICS. Si l'Erreur 500 est toujours présente après avoir réactualisé/rafraîchi la page, voir la Solution B.

Solution B : voir le STI.

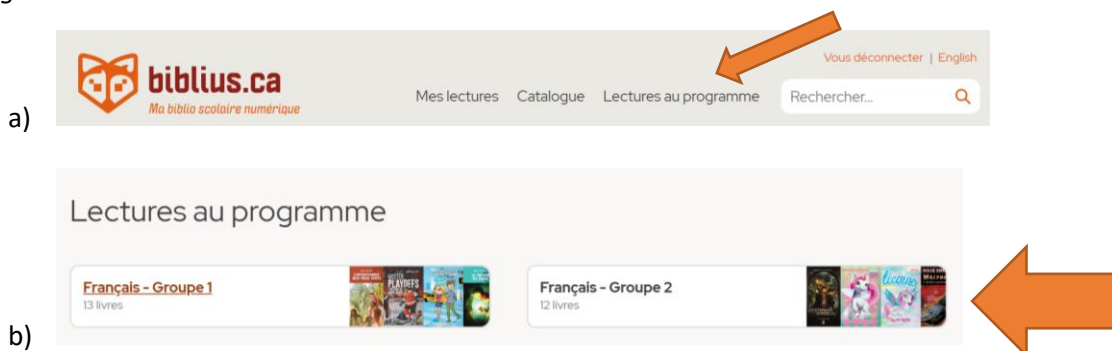
Le problème se situe du côté de la Gestion des Identités (GI). Il faut s'assurer que le courriel de la personne qui rencontre le problème soit bien ajouté dans le groupe de la GI.

S'il s'agit d'un employé, l'adresse courriel professionnelle de l'employé doit aussi être ajoutée au dossier d'employé dans le système de la paie.

Pour toute question ou précision concernant la GI ou le Mozaïk-Portail, le STI doit se référer à la GRICS.

1.2 Une fois connecté, l'enseignant ne voit pas ses groupes dans Biblius

Contexte : Normalement, lors de la connexion, le connecteur envoie à Biblius les informations concernant les groupes auxquels sont associés les élèves et les enseignants dans le Mozaïk-Portail. Cela permet à l'enseignant de voir ses groupes quand il clique sur *Lectures au programme*.



Note : Il est normal que l'enseignant ne voie pas la liste des élèves de chaque groupe. Cette intégration viendra plus tard.

Problème :

Un enseignant clique sur *Lectures au programme* et ne voit pas ses groupes.

Solutions :

- Rafraîchir la page. Lors de la toute première connexion, le système peut prendre quelques secondes pour charger tous les groupes.
- **Voir le STI : Si un enseignant ne voit aucun de ces groupes après avoir rafraîchi la page**, cela signifie qu'il y a un problème dans la configuration des groupes de cet enseignant au niveau du Mozaïk Portail. Il faut valider la configuration des groupes de l'enseignant dans la Gestion de l'Identité. Pour toute question concernant la configuration de la Gestion des Identités et du Mozaïk Portail, communiquer avec la GRICS.



Qui peut effectuer une assignation de lecture ?

Pour l'instant, seuls les enseignants¹ peuvent assigner des lectures à des groupes d'élèves. La fonction d'assignation n'apparaît que pour les enseignants.

Explications :


- Au niveau administratif, seuls les enseignants ont des groupes qui leur sont associés. Le connecteur de la GRICS transmet les informations qui sont présentes dans le profil administratif de l'enseignant.
- Afin de permettre à un membre du personnel d'assigner une lecture à des élèves qui ne font pas partie d'un groupe qui lui est associé, il faudrait permettre de charger toute la liste des élèves d'une école, voire d'un CSS. Dans le contexte de la programmation actuelle de la connexion, cela ralentirait énormément toute la plateforme.

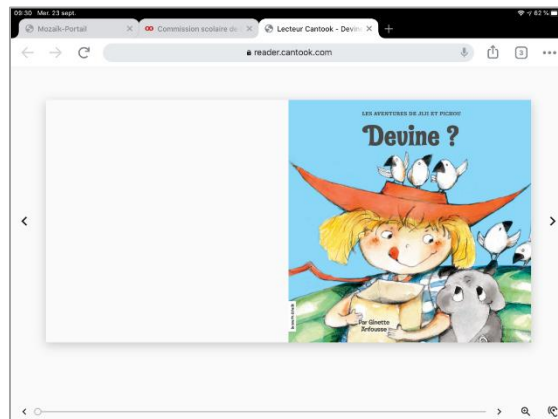
1.3 Problèmes d'affichage dans la plateforme et le lecteur intégré

Problème : Pour certains usagers, il semble manquer des boutons ou des fonctions dans la plateforme ou dans le lecteur intégré. Par exemples :

Exemple A : Dans le lecteur intégré, l'utilisateur ne voit pas le menu et les options qui devraient s'afficher dans le haut.

Il ne peut pas retourner le livre car cette option ne s'affiche pas.

(Si le problème d'affichage concerne la fonction de synthèse vocale , voir plutôt le point 2.5).



Explication :

Quand on clique sur *Lire* dans Biblius, le lecteur web s'ouvre dans une nouvelle fenêtre. L'adresse web de cette nouvelle fenêtre commence par <https://reader.cantook.com>.

Si le pare-feu (*firewall*) du centre de services considère l'adresse <https://reader.cantook.com> ou <https://acronymeCSS.biblius.ca> comme malveillante, cela peut causer plusieurs problèmes d'affichage et d'utilisation des livres numériques.

¹ Note : les orthopédagogues qui ont un statut d'enseignant dans le système de paie et qui ont la charge d'un groupe d'élève pourront assigner des lectures à leur(s) groupe(s).

Solutions : Voir le STI : s'assurer que les 2 adresses suivantes ont été ajoutées à la liste blanche du pare-feu de votre milieu :

- <https://reader.cantook.com/>
- <https://cssbe.biblius.ca/>

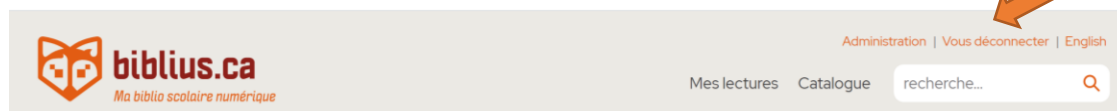
Il est aussi possible que certains paramètres de certains navigateurs causent ce type de problème. Le tout sera documenté afin d'alimenter une prochaine version de ce guide.

1.4 L'utilisateur reste connecté même s'il clique sur Déconnexion dans Biblius

Problème :

Un usager se connecte en cliquant sur la tuile Biblius dans le Mozaïk Portail OU en cliquant sur le bouton Connexion avec le Mozaïk Portail sur le site cssbe.biblius.ca.

Quand il a terminé, il clique sur *Vous déconnecter* dans la plateforme Biblius.



La session Biblius se ferme.

Cependant, on constate 2 problèmes :

- la déconnexion dans la plateforme Biblius ne génère pas de déconnexion automatique au Mozaïk Portail;
- dans le Mozaïk Portail, il n'y a pas de déconnexion automatique après un certain temps.

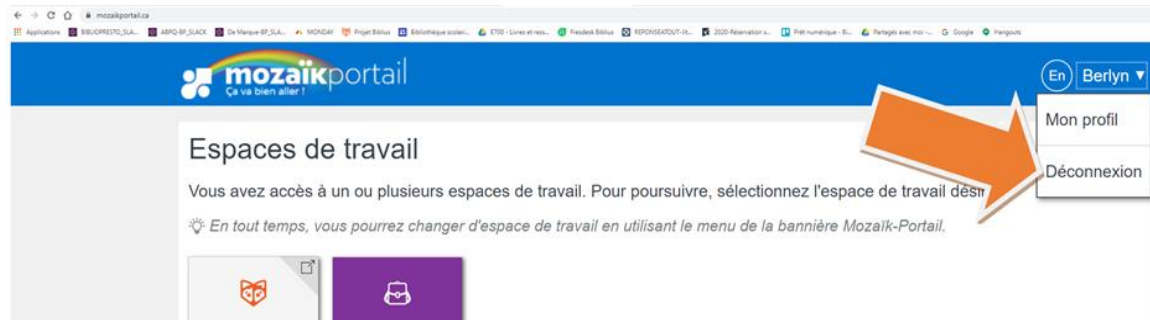
Conséquence : dans le contexte d'appareils partagés entre plusieurs élèves, quand un usager B utilise le même appareil et tente de se connecter après l'utilisateur A, il ne voit que le compte Biblius (et Mozaïk Portail) de l'utilisateur A.

Solution :

Cette problématique a été soumise à la GRICS au début octobre 2020.

Solution de contournement en attendant des développements de la GRICS :

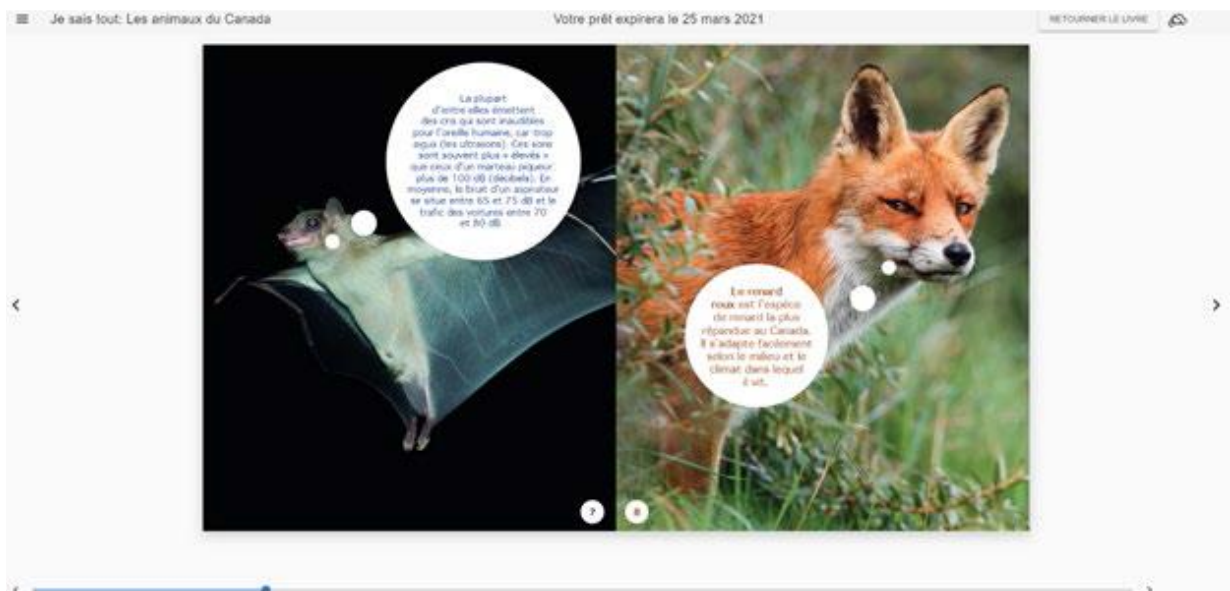
Quand un élève A se déconnecte de Biblius, il faut l'inviter à aussi se déconnecter du Mozaïk Portail avant de prêter l'appareil à un coéquipier ou un camarade. Pour ce faire, il doit aller au <https://mozaikportail.ca/>, cliquer sur la flèche à côté de son nom, en haut à droite, puis cliquer sur Déconnexion. Si possible, fermer ensuite le navigateur avant que l'élève B utilise l'appareil.



1,5 Problèmes avec la synthèse vocale



1.5.1 Rond mauve ou rien du tout à la place du bouton avec l'oreille



Problème :

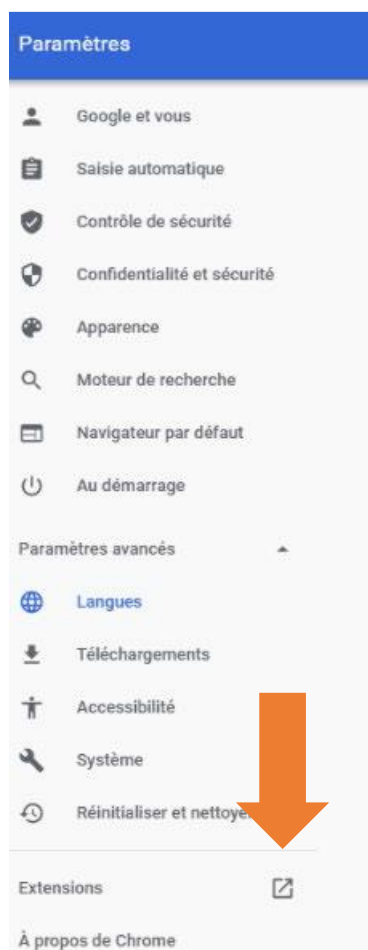
Dans le lecteur intégré, la fonction de synthèse vocale n'est pas disponible : à la place de l'oreille dans le rond mauve, en bas à droite, on voit seulement un rond mauve ou rien du tout.

Explication :

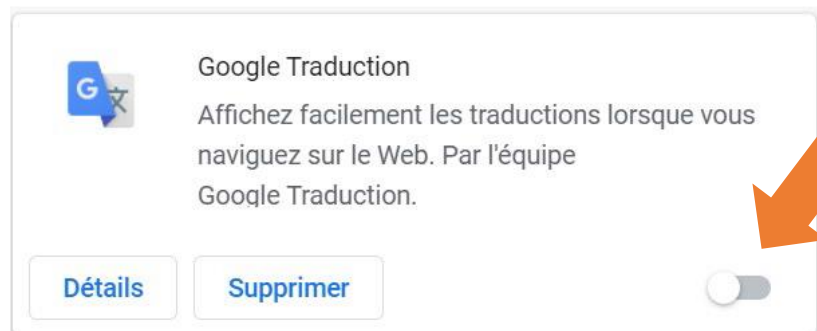
Certaines extensions des navigateurs interfèrent avec la synthèse vocale dans Biblius. Le problème a été documenté avec l'extension Google Translate, sur Chrome.

Solution :

Désactiver l'extension Google Translate. Pour ce faire :



- 1) Aller dans les paramètres avancés du navigateur ;
- 2) Cliquer sur Extensions ;
- 3) Cliquer sur le rond bleu pour qu'il devienne gris (l'extension sera désactivée).



1.5.2 La synthèse vocale a un fort accent anglais

Problème :

La synthèse vocale fonctionne, mais la voix a un fort accent anglais qui rend le texte incompréhensible.

Explications A :

un problème a été constaté avec la synthèse vocale dans le navigateur Firefox. La voix peut en effet avoir un fort accent anglais.

Solution A :

Il est recommandé d'utiliser un autre navigateur, préférablement Chrome.

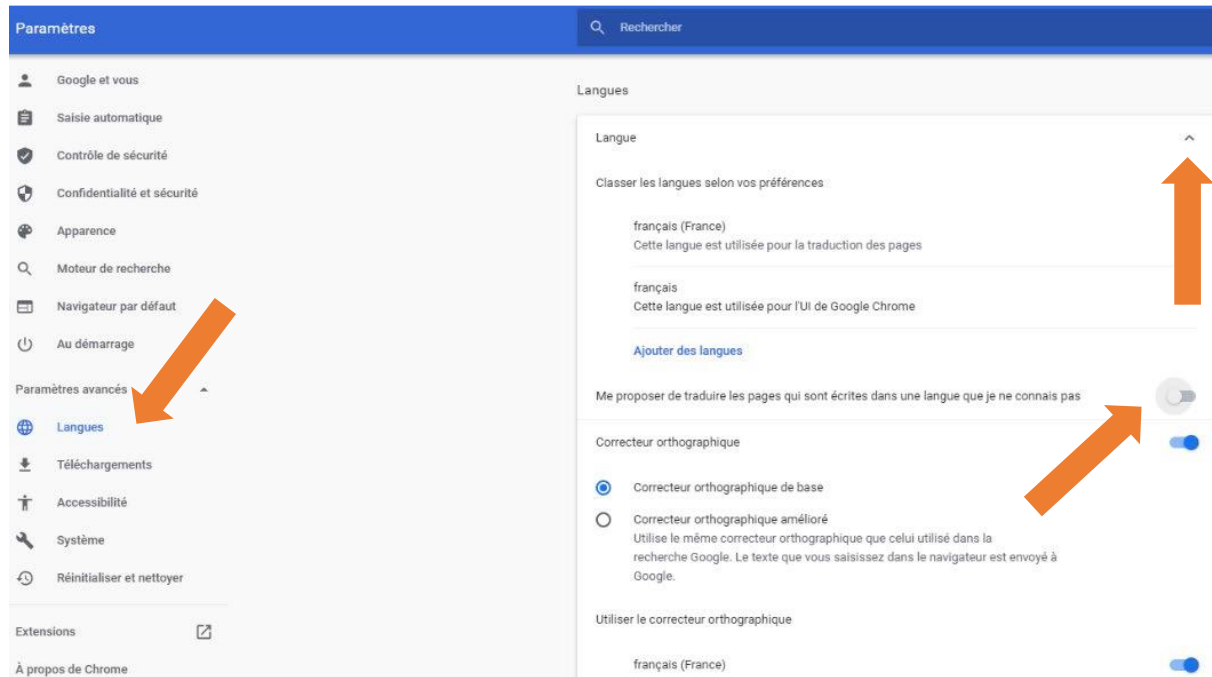
Explications B :

Le problème survient tout de même avec les navigateurs Chrome ou Edge.

Solutions B :

Il est recommandé de désactiver le traducteur automatique du navigateur. Pour ce faire :

- 1) Aller dans les paramètres avancés du navigateur ;
- 2) Cliquer sur Langues
- 3) Ouvrir la petite flèche à côté de Langue
- 4) Décocher « Me proposer de traduire les pages qui sont écrites dans une langue que je ne connais pas ».



Si la synthèse vocale avec un fort accent anglais persiste malgré la désactivation de la traduction automatique, le problème peut se situer au niveau des métadonnées du fichier lui-même. Il faut alors signaler le fichier via le [formulaire de problèmes techniques](#).

1.5.3 La synthèse vocale ne lit pas le texte

Problème :

Quand on clique sur le bouton avec l'oreille, la fonction de synthèse vocale s'enclenche, mais la voix ne reconnaît pas le texte. Elle dit seulement « Media Element Image » ou quelque chose de similaire.

Explication :

L'efficacité de la synthèse vocale dépend de la configuration du fichier du livre numérique. Cette configuration est assurée par les éditeurs et non par Bibliopresto. Si les pages du livre numérique sont configurées comme des images et non comme du texte, Biblius ne peut reconnaître le texte et le lire avec la synthèse vocale. On rencontre généralement ce problème avec des livres numériques avec une mise en page complexe comme des BD, des albums ou des documentaires.

Solution :

Signaler le fichier à Bibliopresto via le [formulaire de problèmes techniques](#). Bibliopresto informe l'éditeur concerné qui décidera de corriger ou non le fichier.

Annexe 2: Procédure à suivre pour signaler les livres problématiques

1. Le problème avec le fichier est signalé par CSS auprès de Bibliopresto via ce [formulaire](#), dans les **30 jours ouvrables**, au maximum, suivant l'achat.

Note : Un formulaire doit être rempli pour chaque titre problématique.

2. Bibliopresto reçoit le formulaire et s'assure que le problème rencontré est bien lié au fichier et non à une fonctionnalité de la plateforme Biblius.

3. Bibliopresto signale le livre problématique à De Marque (ou autre distributeur).

4. L'éditeur responsable du titre problématique a **15 jours ouvrables** pour faire part de sa décision de corriger ou non le fichier.

5. Si l'éditeur corrige son fichier convenablement, la bonne version est déposée dans le catalogue Biblius.

6.

Si l'éditeur n'est pas en mesure d'apporter les corrections nécessaires et que le problème bloque tout usage :

- Le titre est retiré définitivement du site institutionnel des LIQ;
- Les LIQ entrent en contact avec le milieu scolaire et avec le libraire concerné afin d'entamer la procédure de remboursement.

7. Si l'éditeur n'est pas en mesure d'apporter les corrections nécessaires, mais que le problème ne bloque que certains usages, par exemple la synthèse vocale :

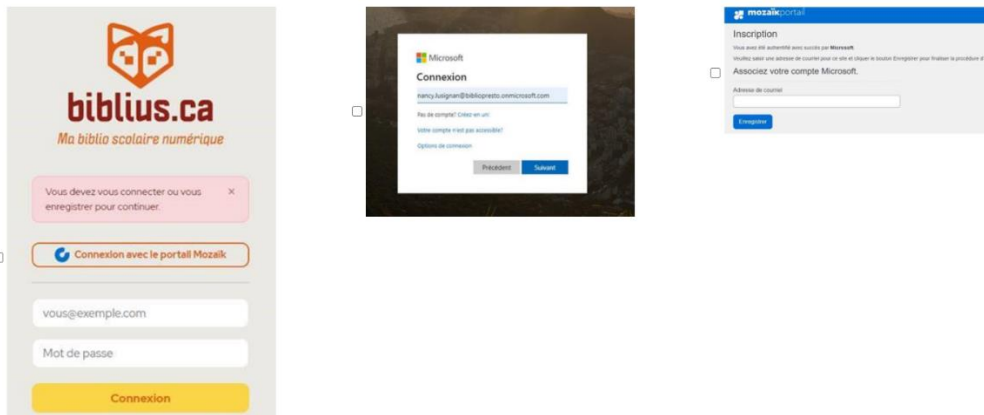
- le titre demeure sur le site institutionnel des LIQ, accompagné d'une note mentionnant la problématique;
- Bibliopresto communiquera avec le milieu scolaire afin de savoir s'il désire conserver le fichier tel quel ou s'il désire un remboursement ;
- Si le milieu scolaire souhaite obtenir un remboursement, Bibliopresto s'occupera d'informer les LIQ et ceux-ci entrent en contact avec le milieu scolaire et avec le libraire concerné afin d'entamer la procédure.

Note : Un livre remboursé sera retiré du catalogue Biblius du CSS. Cela implique que le titre sera retiré des comptes des usagers l'ayant emprunté, le cas échéant.

Cette procédure sera raffinée au cours des prochains mois, en collaboration avec le milieu scolaire et tous les acteurs impliqués.

Annexe 3: Information demandée dans le formulaire de soutien technique de Biblius

- Courriel de l'utilisateur qui rencontre le problème (par exemple, un élève, un enseignant, etc.)
- Nom de l'établissement de l'utilisateur qui rencontre le problème (école, centre de formation aux adultes, centre administratif, etc.)
- Si le problème survient avant que vous ayez accès au catalogue Biblius, cochez toutes les fenêtres que l'utilisateur voit parmi les captures d'écran ci-dessous :



- Si le problème concerne un livre en particulier, merci de préciser le titre, l'auteur, l'ISBN et la date d'achat.
- Description précise du problème*
- Si possible, joindre des captures d'écran du problème rencontré, incluant l'URL dans la barre d'adresse en haut de la page.
- Le problème a-t-il été rencontré sur le réseau Internet de l'école ou sur le réseau Internet personnel de l'utilisateur ?
- Quel appareil est utilisé pour la lecture ? Préciser le modèle de l'appareil, ainsi que le système d'exploitation utilisé si possible (exemple : iPhone 8s IOS, ordinateur Windows 98, tablette Samsung Android).
- Quel est le navigateur utilisé ? (Google Chrome (Recommandé); Internet Explorer; Microsoft Edge; Mozilla Firefox; Safari; autre)