



# Guide d'aide à la résolution des problèmes fréquents d'accès aux ressources en ligne de la BD 01

## « Je n'ai pas réussi à me connecter... » / « Je n'ai pas accès à la ressource... »

Ces phrases recouvrent de nombreuses situations, pour lesquelles vos lecteurs seront amenés à vous solliciter. Les problèmes techniques découragent fortement les usagers : en tant que bibliothèque valorisant les ressources numériques proposées par la bibliothèque départementale, vous êtes l'interlocuteur privilégié de vos usagers, votre rôle est décisif pour le succès du service !

Ce guide permettra à toute personne accueillant le public de savoir résoudre les problèmes les plus fréquents. Vous pouvez le télécharger (ou l'imprimer) pour l'avoir sous la main lors de vos permanences.

Vous y trouverez :

- un tableau synthétique présentant les principaux cas qui peuvent poser un problème d'accès aux ressources numériques de la BD01, avec pour chaque problème un renvoi vers la fiche qui lui est consacrée >>> [p. 2 et 3](#)
- pour les problèmes liés au visionnage des films de la plateforme cinéma (sur un ordinateur, un smartphone, une TV connectée) : des liens vers les pages de la FAQ de notre prestataire >>> [p. 3](#)
- des fiches dédiées à chaque problème, avec une procédure détaillée pas à pas : en partant de **la manifestation du problème** (message d'erreur, capture d'écran), **les questions à poser à l'utilisateur / à vous poser** vous seront proposées, vous permettant de comprendre **l'origine du problème** et d'avoir des **solutions à proposer**. >>> [p. 4 à 12](#)

La panne qu'on vous signale n'est pas dans ce guide ? Ecrivez-nous à [sosressourcesnumeriques@ain.fr](mailto:sosressourcesnumeriques@ain.fr) et donnez-nous un maximum de détails.

En savoir plus >>> [p. 13](#)

✚ Voici un aperçu des principaux cas qui peuvent causer un problème d'accès aux ressources numériques :

<b>Manifestation du problème</b> Message d'erreur « ... » Chemin parcouru par l'utilisateur (où a-t-il cliqué ?)	<b>Origines du problème</b>	<b>Solutions</b>	<b>Voir la fiche page...</b>
<p>« <b>Ressource temporairement indisponible</b> »</p> <p>L'utilisateur se connecte au portail de la BD 01 (site lecture.ain.fr), il clique sur les boutons d'accès aux ressources cinéma ou Vodeclic et un message d'erreur de ce type apparaît.</p>	<p>La ressource est temporairement indisponible du fait d'un <b>problème de serveur de la part de l'éditeur</b>, ou d'une opération de <b>maintenance</b>.</p>	<p>La rupture de connexion à la ressource est peut-être annoncée sur le site de BD 01 (site lecture.ain.fr). Si non, il est possible de tenter une seconde connexion un peu plus tard.</p> <p>Si le problème persiste, merci de le signaler à <a href="mailto:sosressourcesnumeriques@ain.fr">sosressourcesnumeriques@ain.fr</a></p>	<p><a href="#">p. 4</a></p>
<p>« <b>Identifiants et/ou mot de passe invalide.</b> »</p> <p>Echec de connexion à la ressource            &gt; depuis le site de l'éditeur de la ressource            &gt; ou directement depuis la page <a href="http://ain.mediatheques.fr">ain.mediatheques.fr</a></p>	<p><b>L'utilisateur ne s'est pas connecté via le portail de la BD01</b> (site lecture.ain.fr) : il a voulu accéder aux ressources directement <b>depuis la page <a href="http://ain.mediatheques.fr">ain.mediatheques.fr</a></b> (par exemple en copiant l'URL) ou <b>depuis le site de l'éditeur</b> (après l'avoir cherché sur google ou un autre moteur de recherche).</p>	<p>Expliquer à l'utilisateur que l'accès aux ressources en ligne se fait exclusivement en se connectant au portail <a href="http://lecture.ain.fr">lecture.ain.fr</a> avec l'identifiant et mot de passe qu'il a reçus par mail à l'issue de son inscription.</p>	<p><a href="#">p. 5 à 7</a></p>
<p>« <b>Les informations d'identification fournies ne sont pas valides</b> ».</p> <p>Echec de connexion au portail <a href="http://lecture.ain.fr">lecture.ain.fr</a> : l'utilisateur clique sur le bouton « se connecter », saisit identifiant et mot de passe, et ce message apparaît.</p>	<p>Cas 1/ L'utilisateur <b>est inscrit mais il se trompe d'identifiant et/ou de mot de passe</b> : oubli, faute de frappe, confusion avec les identifiants de son compte lecteur à votre bibliothèque...</p>	<p>&gt; Si l'utilisateur a oublié son identifiant : retrouvez-le sur le compte de votre lecteur dans l'extranet de la BD 01            &gt; Si l'utilisateur a oublié son mot de passe : lui expliquer qu'il peut le réinitialiser à tout moment en cliquant sur « <a href="#">Mot de passe oublié ?</a> ».</p> <p>&gt; S'il a utilisé les identifiant et mot de passe du compte lecteur de votre bibliothèque : lui expliquer qu'il s'agit de comptes distincts sur des sites différents.</p>	<p><a href="#">p. 8-9</a></p>
	<p>Cas 2/ L'utilisateur n'est <b>pas inscrit</b>, il n'a <b>pas de compte</b> utilisateur sur le site <a href="http://lecture.ain.fr">lecture.ain.fr</a></p>	<p>Si son abonnement à votre bibliothèque est à jour, c'est l'occasion de lui créer un compte utilisateur sur l'extranet de la B01 !</p>	
<p>« <b>Erreur. Les inscriptions au portail ne sont pas autorisées</b> ».</p> <p>Echec de connexion au portail <a href="http://lecture.ain.fr">lecture.ain.fr</a></p>	<p>Le lecteur a bien un compte dans l'extranet de la BD 01 mais <b>les données du compte ne sont pas valides</b>. Le plus souvent, parce que l'abonnement a expiré.</p>	<p>Vérifiez que la date d'échéance du compte de l'utilisateur dans l'extranet de la BD01 correspond à la fin de son abonnement à votre bibliothèque. Si son abonnement a expiré : lui suggérer de se réinscrire et de demander la réinscription aux ressources en ligne de la BD01 : vous n'aurez alors qu'à modifier la date d'échéance de son compte utilisateur sur l'extranet.</p>	<p><a href="#">p. 10</a></p>

✚ D'autres problèmes concernent **uniquement l'accès aux films en VOD.**

Manifestation du problème Message d'erreur « ... » Chemin parcouru par l'utilisateur (où a-t-il cliqué ?)	Origines du problème	Solutions	Voir la fiche page...
« <b>L'accès à cet ouvrage est restreint.</b> » Après avoir cliqué sur un film, ce message apparaît sur la fiche du film et la lecture de la vidéo est désactivée.	Certains <b>films sont interdits aux - de 12, 16 ou 18 ans.</b> Les accès à ces films sont restreints en fonction de la date de naissance saisie sur le compte utilisateur du lecteur sur l'extranet de la BD01.  ① Quand la <b>date de naissance n'a pas été renseignée</b> sur le compte au moment de l'inscription, <b>l'accès aux films interdits aux mineurs est bloqué par défaut.</b>	Si l'âge du lecteur correspond à la restriction, il est normal que l'accès au film soit bloqué. Si non, vérifiez si la date de naissance a été mal saisie ou si elle n'a pas été renseignée : il suffit de saisir la date de naissance du lecteur dans le compte utilisateur et l'accès sera débloqué.	<a href="#">p. 11</a>
« <b>Erreur. Votre forfait est épuisé.</b> » Après avoir cliqué sur un film, une fenêtre s'affiche avec ce message.	Le nombre de films au forfait a été épuisé (4 films/mois/utilisateur).	Le forfait sera à nouveau crédité de 4 films le 1 <sup>er</sup> du mois suivant.	<a href="#">p. 12</a>

✚ D'autres problèmes techniques sont liés au visionnage des films de la plateforme sur votre appareil : ordinateur, smartphone, TV connectée, etc.  
L'utilisateur a cliqué sur un film... **mais la vidéo ne démarre pas, les trois carrés bleus de chargement** défilent sur son écran.

L'utilisateur a cliqué sur un film... **mais la vidéo génère ce message d'erreur : « il semble que votre configuration ne soit pas adaptée... »**

Le plus souvent, ces problèmes concernent la compatibilité du système d'exploitation et de navigateur de votre appareil avec le CDM Google Widevine, module de gestion des droits numériques des vidéos de la plateforme de notre prestataire, utilisé à la fois pour protéger les vidéos du piratage et rendre leur lecture possible.

>>> Retrouvez tous les conseils disponibles pour configurer ou mettre à jour votre appareil ou navigateur, ou consultez le tableau de compatibilité en fonction de l'environnement et du navigateur utilisé : [RDV sur page FAQ de notre prestataire CVS](#)

>>> Retrouvez également [sur la FAQ de notre prestataire CVS « Comment regarder les vidéos directement sur une TV ? »](#) les modes d'emploi pour lire une vidéo :

- directement sur votre **TV connectée**,
- depuis un appareil Apple (iPhone, Ipad, MAC) vers votre TV avec **AirPlay**,
- depuis votre ordinateur ou votre smartphone vers votre TV avec **ChromeCast**,
- via un **câble HDMI**.

## Fiche n°1 - « Ressource temporairement indisponible »

### Manifestation du problème

L'utilisateur s'est rendu sur le portail de la bibliothèque départementale, onglet tout public (<https://lecture.ain.fr>) et s'est connecté avec son mot de passe et son identifiant...

> soit il clique sur le bouton de la ressource, et une fois sur la plateforme des ressources numériques (page [ain.mediatheques.fr](http://ain.mediatheques.fr)), il clique sur le bouton « Accéder à la plateforme Vodeclis » ou sur un film,

> soit il lance une recherche catalogue depuis la barre de recherche, sélectionne la notice d'un document en ligne en cliquant sur « Consulter le document », ... et un message d'erreur de ce type apparaît. L'accès à la ressource est bloqué.

### Questions

- à poser à l'utilisateur :

1/ lui demander de préciser le chemin parcouru : Etes-vous bien connecté au portail [lecture.ain.fr](http://lecture.ain.fr) ? Par où êtes-vous passé ? Où avez-vous cliqué ?

2/ quel message s'affiche à l'écran ?

- à vous poser : une rupture de connexion à la ressource / de service est-elle annoncée sur le site [lecture.ain.fr](http://lecture.ain.fr) ?

### Origine du problème

Il peut arriver qu'une ressource soit temporairement indisponible du fait d'un **problème de serveur de la part de l'éditeur**, ou d'une opération de maintenance.

En général, la situation revient vite à la normale.

### Solutions

La rupture de connexion à la ressource est peut-être annoncée sur le portail de la bibliothèque départementale.

> Dans ce cas, en fonction du type de problème rencontré par l'éditeur, la situation reviendra à la normale dans les meilleurs délais.

> Dans le cas contraire, il est possible de tenter une seconde connexion un peu plus tard.

Si le problème persiste, merci de le signaler à [sosressourcesnumerique@ain.fr](mailto:sosressourcesnumerique@ain.fr)

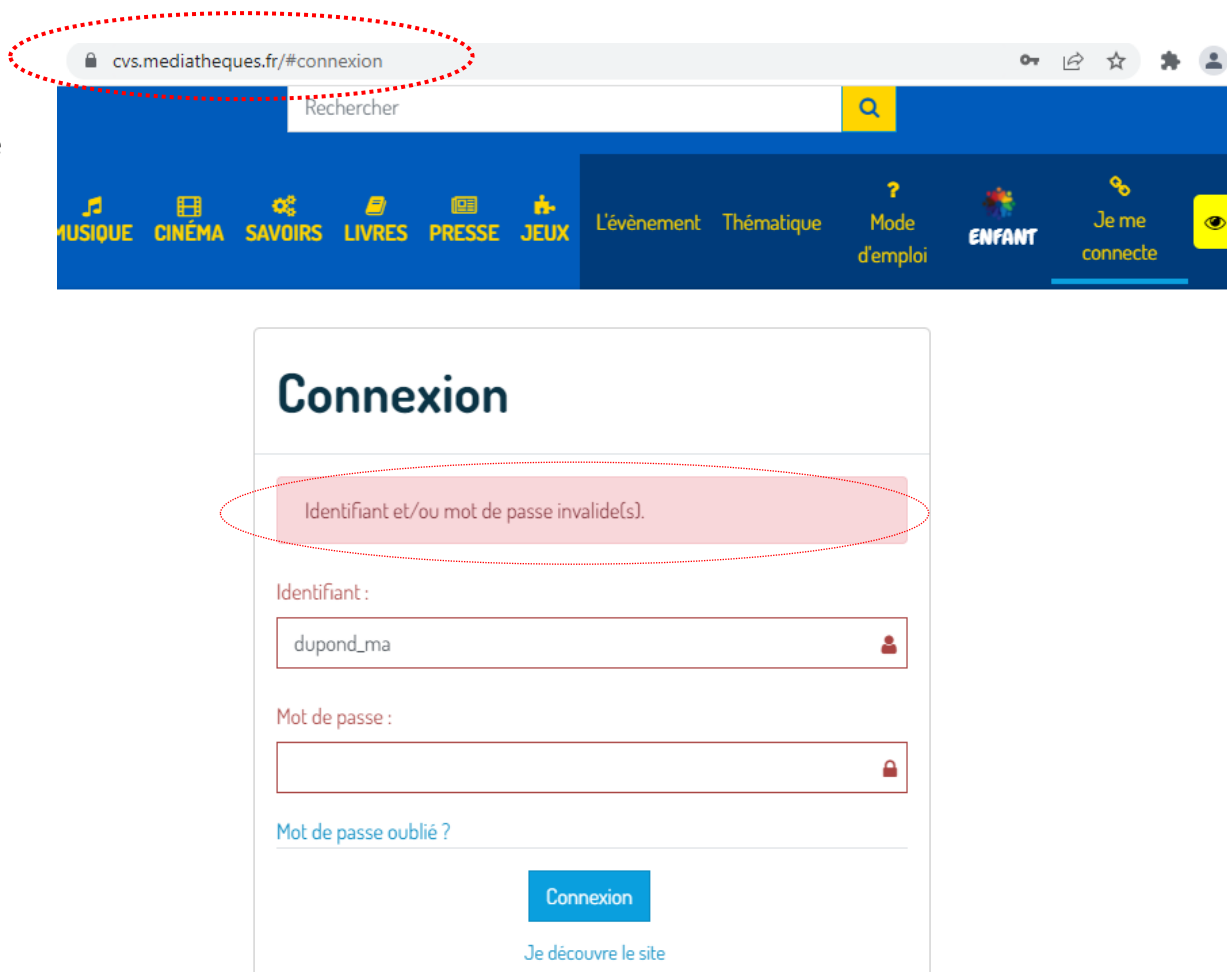
## Fiche n°2 - Tentative de connexion directement sur le site de l'éditeur de la ressource : « Identifiants et/ou mot de passe invalides. »

### Manifestation du problème

L'utilisateur cherche à se connecter à une ressource **sans passer par le portail lecture.ain.fr**. Deux situations sont possibles :

>>> **cas 1/** Il tente de se connecter **directement sur le site de l'éditeur** (après l'avoir cherché sur google ou un autre moteur de recherche),

Il saisit son identifiant et son mot de passe, un message de type « Identifiants et/ou mot de passe invalide » apparaît.



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying `cvs.mediatheques.fr/#connexion`. The page header is blue and contains navigation links: MUSIQUE, CINÉMA, SAVOIRS, LIVRES, PRESSE, JEUX, L'évènement, Thématique, Mode d'emploi, ENFANT, and Je me connecte. The main content area is titled "Connexion" and features a red error message: "Identifiant et/ou mot de passe invalide(s)". Below the message are input fields for "Identifiant" (containing "dupond\_ma") and "Mot de passe". A blue "Connexion" button and a link "Je découvre le site" are also visible.

*Message d'erreur – tentative de connexion depuis le site de l'éditeur cvs.mediatheques.fr*

>>> **cas 2/** Il tente de se connecter **directement au niveau de la plateforme de notre prestataire CVS (sur la page ain.mediatheques.fr/)**, par exemple en copiant-collant l'URL dans la barre d'URL.

Il saisit son identifiant et son mot de passe, ce message s'affiche.

Identifiant et/ou mot de passe invalide(s).

S'il clique sur « Mot de passe oublié ? » : le message suivant s'affiche.

Nous ne retrouvons pas votre compte avec les informations que vous avez fournies. Vérifiez votre saisie et réessayez. En cas d'échec, veuillez contacter votre bibliothéque.

The screenshot shows a web browser at the URL [ain.mediatheques.fr/#connexion](http://ain.mediatheques.fr/#connexion). The page header includes the AIN logo and a search bar. The main content area features a navigation menu with 'CINEMA' and 'SAVOIRS' and a 'Je me connecte' button. The central 'Connexion' form contains a red error message: 'Identifiant et/ou mot de passe invalide(s)'. Below this, there are input fields for 'Identifiant' (containing 'dupond\_ma') and 'Mot de passe'. A link for 'Mot de passe oublié ?' is visible, along with a blue 'Connexion' button.

Message d'erreur – tentative de connexion depuis la page [ain.mediatheques.fr](http://ain.mediatheques.fr)

### Questions à poser à l'utilisateur

1/ Pour vérifier s'il essaie bien de se connecter sur le portail de la BD 01 (site [lecture.ain.fr](http://lecture.ain.fr)) : A quelle page internet essayez-vous de vous connecter ? Quelle est l'URL ? Vous êtes-vous connecté-e au portail [lecture.ain.fr](http://lecture.ain.fr) ?

2/ Pour identifier le type d'erreur : Quel message d'erreur s'affiche à l'écran ?

### Origines du problème

L'accès aux différentes ressources se fait uniquement en se connectant au portail de la bibliothèque départementale (site [lecture.ain.fr](http://lecture.ain.fr)). L'accès à la ressource depuis le site de l'éditeur n'est pas possible.

L'utilisateur s'identifie une seule fois sur le portail [lecture.ain.fr](http://lecture.ain.fr) et a ensuite accès aux ressources de différents éditeurs de contenus en ligne, sans devoir saisir à nouveau un mot de passe et un identifiant, grâce à un système d'authentification unique.

Il est important de ne pas confondre le portail de la bibliothèque départementale (site [lecture.ain.fr](http://lecture.ain.fr)) et la plateforme de notre prestataire CVS (page [ain.mediathèque.fr](http://ain.mediathèque.fr)).

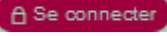
### Solutions

Rappeler à l'utilisateur que l'accès aux ressources en ligne se fait exclusivement en se connectant au portail [lecture.ain.fr](http://lecture.ain.fr), avec l'identifiant et mot de passe qu'il a reçus par mail à l'issue de son inscription. Une fois connecté, il trouvera les boutons d'accès sur la page dédiée (onglet Portail Tout public).

## Fiche n°3 - Echec de connexion au portail lecture.ain.fr : « Les informations d'identification fournies ne sont pas valides ».

### Manifestation

L'utilisateur tente de se connecter au portail de la bibliothèque départementale (site <https://lecture.ain.fr/>) :

il a cliqué sur le bouton , il a saisi un identifiant et un mot de passe mais la tentative d'identification échoue et ce message d'erreur apparaît « Les informations d'identification fournies ne sont pas valides ».

### Questions à poser à l'utilisateur :

1/ Pour vous assurer qu'il essaie bien de se connecter sur le portail de la BD 01 (site [lecture.ain.fr](https://lecture.ain.fr/)) : Sur quel site êtes-vous ?

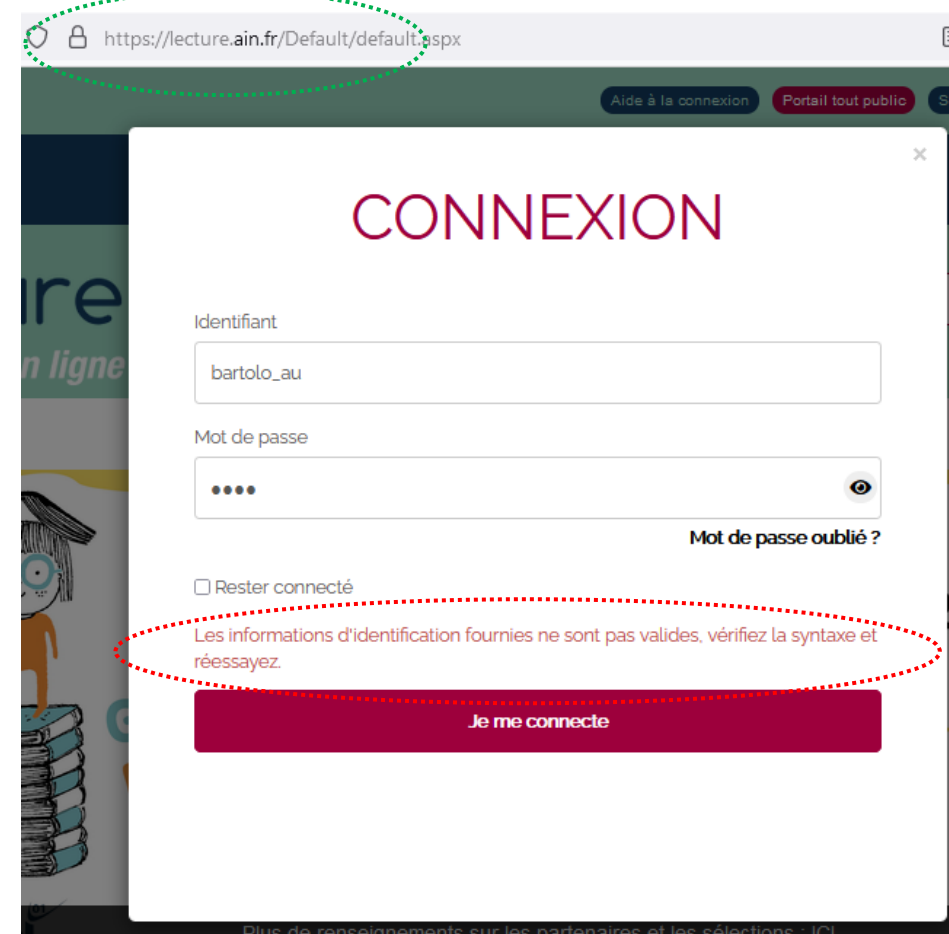
2/ Pour comprendre le type d'erreur : Quel message s'affiche à l'écran une fois que vous avez saisi votre identifiant et votre mot de passe ?

⇒ le message vous permet de comprendre qu'il s'agit d'un problème lié à l'identifiant et/ou au mot de passe utilisé.

3/ Pour vous assurer que l'utilisateur est bien inscrit :

Est-ce la première fois que vous vous connectez ? Êtes-vous inscrit-e aux ressources en ligne ? Avez-vous reçu un mail de confirmation avec votre identifiant et un mot de passe ?

⇒ Vous pouvez vérifier sur l'extranet de la BD 01 si l'utilisateur a effectivement un compte utilisateur à son nom en cours de validité (en regardant la date d'échéance du compte).



A ce stade, vous pourrez vous orienter sur l'une des deux situations possibles :

- cas n°1 l'utilisateur a bien un compte valide mais se trompe d'identifiant et/ou mot de passe
- cas n°2 l'utilisateur n'a pas de compte sur l'extranet de la BD 01



## Cas n°1/ L'utilisateur est inscrit mais il se trompe d'identifiant et/ou de mot de passe.

Si le lecteur a bien un compte utilisateur en cours de validité, il est peut-être utile de comprendre pourquoi il n'a pas saisi le bon mot de passe, en demandant : Avez-vous vérifié votre identifiant (il vous a été envoyé par mail à l'issue de votre inscription) ? Etes-vous sûr d'avoir le bon mot de passe ? Etes-vous sûr d'avoir utilisé l'identifiant et/ou le mot de passe de votre compte lié au portail lecture.ain.fr, et non ceux de votre compte à notre bibliothèque ?

### Origines du problème

L'utilisateur a bien un compte utilisateur en cours de validité sur l'extranet de la BD 01 mais l'identifiant ou le mot de passe qu'il saisit sur le portail pour se connecter sont faux. Peut-être confond-il avec ceux de son compte lecteur dans votre bibliothèque.

### Solutions

Si l'utilisateur a oublié son identifiant : il vous suffit de vous connecter à l'extranet de la BD01 et d'aller sur le compte de votre lecteur pour le retrouver. Son identifiant a été envoyé au lecteur par mail à l'issue de son inscription, il peut aussi le retrouver dans sa messagerie.

Si l'utilisateur a oublié son mot de passe : lui expliquer qu'il peut le réinitialiser à tout moment en cliquant sur « **Mot de passe oublié ?** ». Après avoir renseigné son identifiant et son adresse mail, il recevra un mail sur sa messagerie, avec un lien lui permettant de réinitialiser son mot de passe.

S'il a utilisé les identifiants et/ou mot de passe de son compte lecteur de votre bibliothèque : lui expliquer qu'il s'agit de comptes distincts sur des sites différents.

## Cas n°2/ L'utilisateur n'est pas inscrit aux ressources en ligne : il n'a pas de compte utilisateur sur l'extranet de la BD01

### Origines du problème

L'utilisateur n'est pas inscrit aux ressources en ligne, il n'a pas de compte utilisateur sur l'extranet de la BD01. Il tente de se connecter au portail lecture.ain.fr avec des identifiants non valides.

Peut-être qu'il confond les services de sa bibliothèque habituelle et ceux de la bibliothèque départementale et qu'il tente de se connecter avec les données de son compte lecteur dans votre bibliothèque.

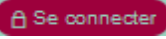
### Solutions

Si son abonnement à votre bibliothèque est à jour, c'est l'occasion de lui créer un compte sur l'extranet de la B01 ! Pour rappel, vous trouverez la procédure détaillée pour inscrire un lecteur dans le [tutoriel](#), que vous pouvez télécharger sur la page des ressources numériques sur le site lecture.ain.fr, onglet partenaire.

## Fiche n°4 - Echec de connexion au portail lecture.ain.fr : « Erreur. Les inscriptions au portail ne sont pas autorisées. »

### Manifestation du problème

L'utilisateur tente de se connecter au portail de la bibliothèque départementale (site <https://lecture.ain.fr/>) :

il a cliqué sur le bouton , il a saisi un identifiant et un mot de passe mais la tentative d'identification échoue et ce message d'erreur apparaît :

« Erreur. Les inscriptions au portail ne sont pas autorisées. »



*Message d'erreur indiquant que le compte de l'utilisateur n'est pas valide*

### Questions

à poser à l'utilisateur :

1/ Pour vous assurer qu'il essaie bien de se connecter sur le portail de la BD 01 (site lecture.ain.fr) : Sur quel site êtes-vous ?

2/ Pour identifier le type d'erreur : Quel message s'affiche à l'écran une fois que vous avez saisi votre identifiant et votre mot de passe ?

⇒ ce message vous indique que le problème vient du compte utilisateur du lecteur sur l'extranet de la BD 01 : **les données du compte ne sont pas valides** et ne permettent pas de connecter au portail.

à vous poser :

Est-ce un problème lié au compte utilisateur de l'utilisateur sur l'extranet de la BD 01 : le compte a-t-il expiré ?

### Origines du problème

La validité du compte de vos lecteurs sur le site de la BD01 est calquée sur la durée de son abonnement dans votre bibliothèque. Dans ce cas, l'abonnement du lecteur à votre bibliothèque a expiré et la validité de son compte sur le site de la BD01 est arrivée à échéance. Ou bien la validité du compte dans lecture.ain n'a pas été prolongée lors du dernier renouvellement d'abonnement de votre usager dans votre logiciel (il n'y a pas de synchronisation automatique, c'est une opération à faire manuellement). Dans les deux cas, il ne peut donc plus se connecter au portail lecture.ain.fr.

### Solutions

Si son abonnement à votre bibliothèque a expiré : lui suggérer de se réinscrire et de demander la réinscription aux ressources en ligne de la BD01. Pour rappel, il suffit de vous connecter à l'extranet et dans l'onglet annuaire, de double-cliquer sur la ligne portant le nom du lecteur pour avoir accès aux données du compte : vous n'aurez alors qu'à modifier la date d'échéance.

Si c'est un oubli de mise à jour du compte dans lecture.ain lors du dernier renouvellement d'abonnement, corrigez la date de validité et faites un rappel sur cette manipulation dans votre équipe

Si l'abonnement du lecteur à votre bibliothèque est à jour et que le compte de l'utilisateur dans l'extranet de la BD01 est en cours de validité, le problème vient d'ailleurs.

Si le problème persiste, merci de le signaler à [sosressourcesnumerique@ain.fr](mailto:sosressourcesnumerique@ain.fr)

## Fiche n°5 - Problème d'accès à un film : « L'accès à cet ouvrage est restreint. Pour de plus amples renseignements, n'hésitez pas à contacter la médiathèque ».

### Manifestation du problème

L'utilisateur s'est connecté au portail lecture.ain.fr et a accès à la plateforme des ressources cinéma (page ain.mediatheques.fr/, onglet cinéma).

Après avoir cliqué sur un film, le message « l'accès à cet ouvrage est restreint » apparaît sur la fiche du film et la lecture de la vidéo est désactivée.

### Questions

#### à poser à l'utilisateur :

- quel message s'affiche à l'écran ?
- le film que vous souhaitez voir est-il interdit aux – de 12, 16 ou 18 ans ? Le cas échéant, cette restriction est indiquée dans la rubrique « Public » sur la fiche du film.
- lui demander son âge pour savoir s'il est normal que l'accès au film soit bloqué

#### à vous poser :

Si l'utilisateur est majeur : pourquoi l'accès est-il bloqué ? Sa date de naissance est-elle saisie correctement sur le compte du lecteur dans l'extranet de la BD 01 ?

### Origines du problème

Les accès aux films marqués d'une restriction (interdit aux - de 12, 16 ou 18 ans) sont restreints en fonction de la date de naissance saisie sur le compte utilisateur du lecteur sur l'extranet de la BD01. Il y a trois explications possibles :

- 1/ Si l'âge du lecteur correspond à la restriction, il est normal que l'accès à la ressource soit bloqué.
- 2/ Si la date de naissance n'a pas été renseignée sur le compte au moment de l'inscription : dans ce cas, l'accès aux films interdits aux mineurs est bloqué par défaut.
- 3/ La date de naissance a été mal saisie sur le compte utilisateur du lecteur.

### Solutions

Si la date de naissance a été mal saisie ou si elle n'a pas été renseignée, il suffit de vous connecter à l'extranet et de saisir ou corriger la date de naissance du lecteur dans son compte (dans l'onglet annuaire, double-cliquez sur la ligne portant le nom du lecteur pour modifier les données du compte). L'accès au film sera ainsi débloqué.

La vie d'Adèle - Chapitres 1 et 2

Réalisateur : Abdellatif Kechiche  
Durée : 2h52min.  
Langues : Français  
Genre : Fiction ; Drame ; Fiction ; Romance  
Public : Interdit -16 ans

L'accès à cet ouvrage est restreint. Pour de plus amples renseignements, n'hésitez pas à contacter la médiathèque

Votre note	Bibliothécaires	Adhérents
★★★★☆	★★★★☆ (4,0 1 votant)	★★★★☆ (3,9 24 votants)

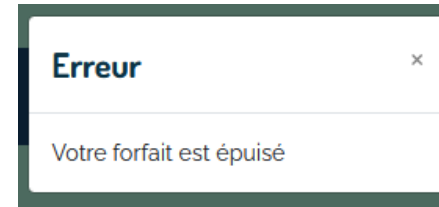
Pour regarder votre film sur un téléviseur avec ChromeCast ou une AppleTV, consultez le mode d'emploi pour TV

## Fiche n°6 - Problème d'accès à un film : « Votre forfait de films est épuisé »

### Manifestation du problème

L'utilisateur s'est connecté au portail lecture.ain.fr et a accès à la plateforme des ressources cinéma (page ain.mediatheques.fr/).

En cliquant sur un film, un message apparaît indiquant que son forfait de films est épuisé.



### Questions

#### à poser à l'utilisateur :

1/ Pour comprendre le type d'erreur :

Sur quel site êtes-vous ? Quel message s'affiche à l'écran ?

2/ Pour demander au lecteur de vérifier son forfait :

Le nombre de films restant à votre forfait est visible à tout moment la page ain/mediathèque.fr : il s'affiche dans une bulle orange sur l'entrée du menu à droite de votre nom : le voyez-vous ?

Si le nombre ne s'affiche pas, c'est que votre forfait est épuisé.



*Témoin indiquant le nombre de films restant au forfait de l'utilisateur.  
S'il ne s'affiche pas, le crédit est épuisé.*

### Origine du problème et solutions

Chaque utilisateur peut regarder 4 films par mois, et le forfait est actualisé au 1<sup>er</sup> de chaque mois.

S'il a déjà visionné 4 films dans le mois, son forfait « cinéma » est épuisé : il devra s'armer de patience et attendre le premier jour du mois suivant !

## Que faire si la panne qu'on vous signale n'est pas dans ce guide ?

### La panne qu'on vous signale n'est pas dans ce guide ?

Contactez [sosressourcesnumeriques@ain.fr](mailto:sosressourcesnumeriques@ain.fr) et donnez-nous un maximum de détails :

✚ Quel est le chemin parcouru par l'utilisateur ?

✚ Quelle est la manifestation du problème ?

Le cas échéant : quel est le message d'erreur ? N'hésitez pas à nous envoyer une capture d'écran.

Dans le cas des problèmes liés au visionnage des films :

✚ Quelle est la manifestation du problème ?

- Quelle est la technologie utilisée ?

Quel est l'appareil utilisé : ordinateur, tablette, smartphone, TV connectée ?

Si c'est un ordinateur : 1/ quel système d'exploitation (Windows, MAC, Linux) ?

2/ quel navigateur (Firefox, Chrome, Edge, Safari, Chromium, etc.) ?

Si c'est une TV connectée : quelle marque, modèle ?

- Quel est le titre de la vidéo qui pose problème ?