

# Communauté d'Entraide

Les utilisateurs d'Ancestris. Obtenir de l'aide de leur part ou bien en apporter.

- **Les Utilisateurs dans le monde**
  - **Qui sont les utilisateurs d'Ancestris et où sont-ils ?**
- **Le Forum**
  - **Qu'attendre du Forum et où le trouver**
- **La Liste de discussion**
  - **Qu'attendre de la liste de discussion et comment s'y abonner ?**
- **Le Support**
  - **Qu'attendre du support et comment le contacter ?**
- **Le Stand à la Maison de la Généalogie**
  - **Le Stand à la Maison de la Généalogie**

# Les Utilisateurs dans le monde

Carte des Utilisateurs. Qui sont-ils. Quel soutien peuvent-ils vous apporter.

# Qui sont les utilisateurs d'Ancestris et où sont-ils ?

## Utilisateurs d'Ancestris, qui sommes nous ?

Difficile à dire. Des passionnés de généalogie. Des gens qui veulent être sûrs que leur généalogie perdurera.

Actuellement, la meilleure façon de vous garantir cette pérennité est d'utiliser et de respecter à 100% la norme Gedcom pour gérer et conserver vos données.

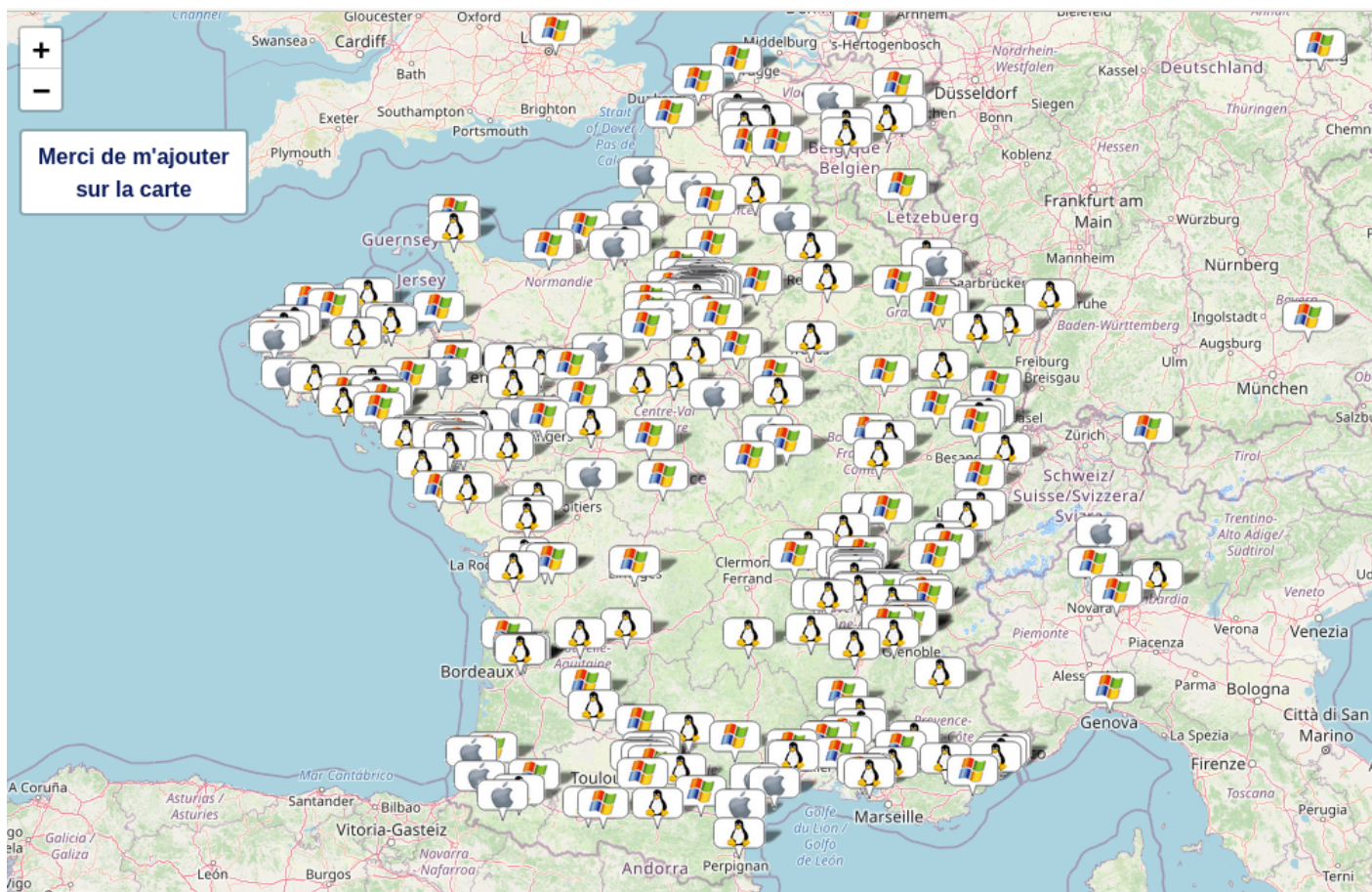
Nous ne voulons pas d'un logiciel qui arrange cette norme à sa façon, et ainsi nous rende tributaire du bon vouloir de tel ou tel fournisseur de logiciel de généalogie. Nous sommes tous des promoteurs d'une Généalogie Libre.

## Où sommes-nous ?

Une **carte des utilisateurs d'Ancestris** nous a semblé sympa. De plus, c'est une récompense, pour nous qui nous occupons d'Ancestris, de voir les endroits où le logiciel est utilisé.

La carte affiche les utilisateurs d'Ancestris du monde entier qui ont souhaité se signaler.

**Carte des utilisateurs d'Ancestris en France**



# Comment nous signaler votre existence ?

Plus nous serons référencés sur cette carte, plus formidable sera le résultat.

Pour nous signaler qui vous êtes et où vous êtes, cliquez d'abord sur l'endroit de la carte où vous résidez, cela copiera les coordonnées géographiques dans le formulaire.

Cliquez ensuite sur le bouton en haut à gauche de la carte **Merci de m'ajouter sur la carte.**

Un formulaire vous demandera

- Votre prénom et nom
- Votre latitude et longitude (elles seront déjà saisies suite au clic-droit sur la carte)
- Le nom de votre localité
- Votre email, pour que nous puissions vous répondre
- Votre système d'exploitation (Windows, Linux, MacOS)

Dès réception de cette demande, l'équipe Ancestris ajoutera votre nom sur la carte et vous répondra.

# Que peut vous apporter la Communauté des utilisateurs ?

Une grande partie d'entre-nous sommes bénévoles et favorables à l'entraide. Ainsi nous constituons une communauté de nombreux utilisateurs qui aident aussi bien les nouveaux venus que les plus anciens utilisateurs.

N'hésitez-pas à solliciter cette communauté sur le **Forum** ou via la **Liste de Discussion**.

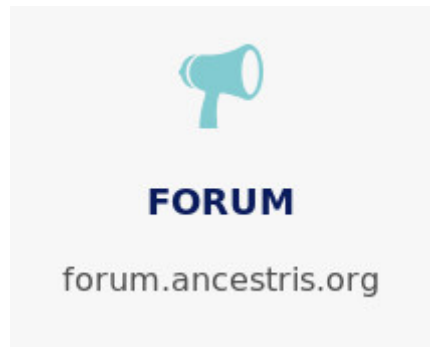
Une fois utilisateur vous-même, merci par avance de bien vouloir aider les autres à votre tour quand vous le pourrez.

Allez faire un tour de temps en temps sur le forum. Vous verrez comme c'est facile d'aider quelqu'un.

# Le Forum

Qu'en attendre. Où le trouver. Comment s'en servir.

# Qu'attendre du Forum et où le trouver



Le forum est un espace de discussion entre utilisateurs. Il permet de trouver des réponses à des questions déjà posées, ou à en poser de nouvelles. Il concerne tout type de question, sur l'installation ou l'utilisation du logiciel.

Par défaut, le forum ne vous envoie aucune notification ni email.



Contrairement à la **liste de discussion**, le forum est un lieu où vous vous rendez. La liste de discussion s'invite dans votre messagerie chaque fois que quelqu'un y écrit. Dans la liste, vous ne pourrez y trouver les messages antérieurs à votre inscription à la liste.

---

## Aider les autres vous aussi

En vous promenant dans le forum, si vous trouvez une question sans réponse d'un autre utilisateur, et que vous savez y répondre, vous êtes bien sûr invité à le faire ou à faire part de votre expérience.

# La Liste de discussion

Qu'en attendre. Où la trouver. Comment s'abonner et se désabonner. Comment l'utiliser.

# Qu'attendre de la liste de discussion et comment s'y abonner ?

La liste de Discussion est un espace de discussion par email entre les participants de la liste. Vous pouvez y poser une question. Vous êtes également informé par email des questions des autres participants et des nouvelles importantes.

Lorsque vous recevez un email de la liste de discussion, son en-tête ressemble à ceci :

Répondre à: [ancestris\\_fr@ancestris.org](mailto:ancestris_fr@ancestris.org)  
À: ancestris <[ancestris\\_fr@ancestris.org](mailto:ancestris_fr@ancestris.org)>  
Objet: [ancestris\_fr]

Dans cette liste, vous pouvez poser toute question relative à l'utilisation d'Ancestris ou soumettre des bugs ou encore y souhaiter des améliorations ou nouvelles fonctionnalités.

Les nouvelles importantes seront aussi annoncées dans cette liste.

Le trafic est assez réduit mais néanmoins actif. N'ayez cependant pas peur d'être submergé d'emails. Si c'est le cas, vous pouvez préférer le **Forum**.

---

## S'abonner à la liste

Pour l'utiliser, il faut vous abonner à la liste en envoyant un simple email à **[ancestris\\_fr-subscribe@ancestris.org](mailto:ancestris_fr-subscribe@ancestris.org)**

---

## Se désabonner de la liste

Pour se désabonner, envoyez un simple email à **[ancestris\\_fr-unsubscribe@ancestris.org](mailto:ancestris_fr-unsubscribe@ancestris.org)** depuis l'email avec lequel vous vous étiez abonné.

---

## Changer l'adresse mail déclarée lors de votre abonnement

Vous vous étiez inscrit avec une adresse mail, et vous ne voulez plus l'utiliser. Par contre vous voulez toujours recevoir les messages de la liste de discussion, mais avec votre nouvelle adresse mail.

Il vous suffit de vous désabonner en utilisant votre ancienne adresse mail et de vous abonner avec votre nouvelle adresse mail. Voir ci-dessus.

---

## Aider les autres vous aussi

En recevant un message de la liste de discussion, si vous pensez pouvoir répondre à la question posée, vous êtes bien sûr invité à y répondre ou à faire part de votre expérience.

# Le Support

Qu'en attendre. Comment le contacter. Qui vous répond.

# Qu'attendre du support et comment le contacter ?



## EMAIL

[support@ancestris.org](mailto:support@ancestris.org)

Le support est l'assistance d'Ancestris. Elle répond à vos problèmes techniques d'installation ou d'utilisation. Elle n'est pas idéale pour de simples questions d'utilisation du logiciel.

Si vous ne connaissez pas encore Ancestris, si vous souhaitez avoir des renseignements préalables, ou avez besoin d'aide pour installer le logiciel, vous pouvez plutôt commencer par regarder dans le **forum**.

Si vous avez des difficultés avec le logiciel, souhaitez déclarer un incident ou poser une question technique, contactez-nous sur **[support@ancestris.org](mailto:support@ancestris.org)**.

Ce mail sera traité par l'une des personnes de l'équipe d'Ancestris. Comme nous sommes bénévoles et pas toujours connectés, veuillez accepter un certain délai de réponse.

---

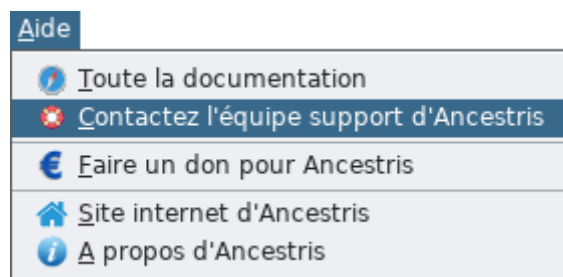
Pour nous faciliter la résolution de l'incident que vous nous soumettez, merci de préciser votre configuration.

1. Système d'exploitation utilisé et version
2. Version de java utilisée
3. Version d'Ancestris concernée
4. Captures d'écran avec le message d'erreur le cas échéant
5. Description de l'incident le cas échéant

---

Vous pouvez également nous soumettre un incident lors de l'utilisation du logiciel via le menu principal d'Ancestris.

- Menu Principal > Aide > **Contactez l'équipe support d'Ancestris**



Cela a l'avantage d'inclure automatiquement les éléments techniques de votre configuration dans votre message.

# Le Stand à la Maison de la Généalogie

Ce stand permet de vous recevoir pour toutes les grandes manifestations.



Le Stand à la Maison de la Généalogie

# Le Stand à la Maison de la Généalogie

Merci à la Fédération Française de Généalogie pour la création du Stand Ancestris !

Merci Valérie Arnold-Gauthier et à toute son équipe.

Depuis l'organisation de **ce salon en 2020**, Ancestris dispose d'un stand qui permet de vous recevoir pour toutes les grandes manifestations.

Le voici. Il suffit de cliquer sur l'image pour y accéder. Il est nécessaire de créer un compte pour visiter afin de vous identifier.

Si nous sommes dans les parages, nous nous ferons une joie de répondre à vos questions.

