

## FAQ

→ **Ce message apparait : « Le numéro que vous avez renseigné ne vous a pas été attribué dans EduConnect. Veuillez vous rapprocher de l'établissement de votre enfant afin de renseigner votre numéro de téléphone ou créer votre compte »**

Vérifiez les données saisies. Il est indispensable d'avoir indiqué votre numéro de téléphone portable sur la fiche de renseignements et d'utiliser ce même numéro. Si vous avez changé de numéro de téléphone, il est nécessaire de l'indiquer au directeur ou à la directrice de l'école de votre enfant.

→ **Le message apparait : « Les informations associées à votre compte ne permettent pas de répondre à votre demande. Merci de contacter votre établissement. »**

Vérifiez les informations saisies. Cette adresse n'est pas celle communiquée à l'école dans la fiche de renseignements. Ou vous n'avez pas communiqué d'adresse mail à l'école. Contactez le directeur ou la directrice de l'école de votre enfant.

→ **J'ai ce message : « Le code d'activation n'est plus valable. Veuillez recommencer. »**

Le code expire au bout de 30 min. Cliquez sur « Réessayer » afin de recommencer la procédure de saisie de numéro de téléphone.

→ **Mon code d'activation ne fonctionne pas.**

Le code expire au bout de 30 min. Cliquez sur « je n'ai pas reçu le code d'activation par SMS » pour ne recevoir un nouveau.

→ **Comment regrouper les comptes de mes enfants ?**

Il est possible de regrouper des enfants scolarisés dans plusieurs établissements sur un même compte.

Pour effectuer le regroupement de comptes, pensez à vous munir des courriers de notification des comptes des responsables pas encore été créés ainsi que l'identifiant et le mot de passe des comptes déjà créés et activés.

- vous devez cliquer sur le lien **gérer son compte**
- cliquez sur la rubrique **enfants** afin d'afficher le récapitulatif des enfants rattachés au compte et avoir accès à l'option de regroupement,
- cliquez sur **regrouper des comptes**
- saisissez les informations demandées pour procéder au regroupement de vos comptes enfants et/ou responsables.

Une fois l'opération de regroupement de comptes élèves terminée, l'écran de gestion de votre compte doit afficher la liste des enfants rattachés à votre compte.

### → **Puis-je modifier mon adresse mail ?**

Dans "MON COMPTE" saisir la nouvelle adresse mail, un courriel de validation est transmis à cette nouvelle adresse. Il contient un lien d'activation pour que cette nouvelle adresse soit prise en compte.

### → **Combien de temps ai-je pour valider mon compte ?**

Si votre compte n'a pas été activé ou confirmé depuis 90 jours, ou si vous ne vous êtes pas connecté depuis 365 jours, celui-ci sera supprimé.

### → **Mon enfant change d'établissement scolaire.**

Si un élève change d'établissement dans la même académie, l'élève et les responsables bénéficient d'une continuité d'accès pour leur compte (conservation de l'identifiant et du mot de passe).

Les télé services qui vous seront proposés suite à votre connexion sont mis à disposition par l'établissement dans lequel est scolarisé votre enfant et peuvent donc être différents d'un établissement à l'autre.

### → **J'ai oublié mon identifiant**

Cliquez sur « identifiant oublié », saisissez votre adresse mail (la même que celle inscrite sur la fiche de renseignements). Un mail contenant votre identifiant vous sera envoyé à cette adresse.

### → **J'ai oublié mon mot de passe**

Cliquez sur « identifiant oublié », saisissez votre adresse mail (la même que celle inscrite sur la fiche de renseignements). Un mail contenant votre mot de passe vous sera envoyé à cette adresse.

### → **Comment saisir les dates de naissance de mes enfants ?**

En cliquant sur le calendrier puis en saisissant d'abord l'année puis le mois puis le jour.