

## Cas les plus courants de demande d'assistance



Cette fiche recense les cas les plus courants de demande d'assistance formulées par les parents et les actions ou vérifications à effectuer.  
Pour plus de précisions, se reporter au guide de l'administration des comptes, disponible sur <https://adn.ac-creteil.fr>, rubrique Applications > Téléservices > EduConnect

### Perte du lien vers la page de connexion EduConnect

- Re-notifier le compte

### Perte de son identifiant

- Re-notifier le compte
- ou consulter le compte du responsable et lui communiquer son identifiant

### Perte de son mot de passe, si jamais changé

- Re-notifier le compte
- ou consulter le compte du responsable et lui communiquer son mot de passe provisoire

### Perte de son mot de passe, si déjà changé





- Réinitialiser le mot de passe
- puis, re-notifier le compte

### Perte du lien d'activation

- Renvoyer le courriel d'activation

### Changement d'adresse mail

- Si besoin, sélectionner l'école
- Sélectionner le compte du responsable et agir en fonction du statut

Statut du compte	Action à effectuer / informations à communiquer
 En cours d'activation	Renvoyer le courriel d'activation en indiquant la nouvelle adresse mail
 Non notifié	Indiquer au responsable qu'il pourra modifier lui-même son adresse mail lors de la première connexion aux services en ligne;
 Notifié et non activé	
 Activé	Lui demander de modifier son adresse mail lui-même depuis son compte sur les services en lignes

### Date de naissance de l'enfant incorrecte lors de l'activation du compte

1. Indiquer au responsable que vous devez corriger la date de naissance dans le système de données et que vous le préviendrez quand il pourra réessayer sa connexion,
2. Corriger la date de naissance dans ONDE au plus tôt,
3. Attendre que la modification apportée dans ONDE soit visible sur le compte du responsable (de un à deux jours d'attente),
4. Prévenir le responsable qu'il doit réessayer sa connexion aux services en ligne.

### Le numéro de téléphone portable est non reconnu

1. Indiquer au responsable que vous devez corriger le numéro de téléphone dans le système de données et que vous le préviendrez quand il pourra réessayer sa connexion,
2. Corriger le numéro de téléphone portable dans ONDE au plus tôt,
3. Attendre que la modification apportée dans ONDE soit visible sur le compte du responsable (de un à deux jours d'attente),
4. Prévenir le responsable qu'il doit réessayer sa connexion aux services en ligne.