

## Que faire en cas de problème ?

### Comment savoir quel mail et numéro de téléphone utiliser ?

L'adresse de courrier électronique et le numéro de téléphone utilisés pour accéder à EduConnect sont ceux que vous avez indiqués dans la fiche de renseignement de votre enfant à la rentrée scolaire.

### Je ne reçois pas les mails de notification ?

- Vérifier que vous n'avez pas fait une erreur de saisie
- Vérifier que vous utilisez bien l'adresse de courrier électronique indiquée à la rentrée dans la fiche de renseignement de votre enfant
- Vérifier que les mails de notification n'ont pas été considérés comme indésirables (ou spams ou junk) par votre logiciel de messagerie

### Mon numéro de téléphone n'est pas reconnu ?

- Vérifier que vous n'avez pas fait une erreur de saisie
- Vérifier que vous utilisez bien le numéro de téléphone indiqué à la rentrée dans la fiche de renseignement de votre enfant
- Avez-vous renseigné un numéro de téléphone dans la fiche de renseignement ?



En cas de changement du numéro de téléphone ou d'adresse email, en informer le chef d'établissement.

### Mon identifiant n'est pas reconnu ?

- Vérifier que vous n'avez pas fait une erreur de saisie

### Je ne me suis pas trompé dans la saisie mais cela ne fonctionne pas ?

- Avez-vous consulté la fiche n°3 :



Je ne connais pas mon identifiant

Fiche N°3

### Mon mot de passe ne fonctionne pas ?

- Vérifier que vous n'avez pas fait une erreur de saisie
- Avez-vous consulté la fiche n°4 :

Mot de passe

 

Je ne connais pas mon mot de passe ?

Fiche N°4

### La date de naissance de mon enfant est non reconnue !

- Vous devez prendre contact avec l'établissement scolaire de votre enfant pour lui demander de rectifier cette date

La modification sera effective quelques jours après.

### L'enfant affiché n'est pas le mien !

- Vous pouvez déclarer ne pas être le représentant légal de cet élève à la première connexion.



Si malgré toutes vos vérifications, le problème persiste, veuillez vous rapprocher de l'établissement scolaire de votre enfant.

Envoyer un courriel à l'adresse [0650874x@ac-toulouse.fr](mailto:0650874x@ac-toulouse.fr) en expliquant votre problème et avec toutes les informations suivantes :  **votre nom, votre prénom, votre n° de téléphone portable + nom, prénom et classe de votre(vos) enfant(s).**