

4.3 Comment s'auto-dépanner ?

Si l'utilisateur a oublié/perdu son identifiant ou son mot de passe, il a la possibilité d'obtenir son identifiant ou de réinitialiser son mot de passe s'il a activé son compte par auto-inscription ou par notification.

Si c'est un élève l'auto-dépannage est possible s'il a renseigné une adresse mail au moment de l'activation de son compte ou dans la gestion de son compte et s'il l'a confirmé. Sinon il devra s'adresser à l'établissement.

Si c'est un responsable, l'auto-dépannage est possible par SMS ou par mail (s'il a confirmé son adresse mail au moment de l'activation de son compte ou dans la gestion de son compte). Il peut aussi choisir d'utiliser FranceConnect.

Si le responsable utilise FranceConnect, il faut le renvoyer vers la FAQ usagers de FranceConnect à l'adresse <https://franceconnect.gouv.fr/faq>

4.3.1 Auto-dépannage par mail en cas d'identifiant perdu (élève ou responsable)

Possible uniquement si l'adresse mail a été confirmée





Identifiant perdu

J'accède à mon compte avec FranceConnect

S'identifier avec FranceConnect

Qu'est-ce que FranceConnect?

OU

Je choisis le mode de récupération de mon identifiant




OU

Je contacte mon

Annuler





Identifiant perdu

J'accède à mon compte avec FranceConnect

S'identifier avec FranceConnect

Qu'est-ce que FranceConnect?

OU

Je saisis mon adresse email pour recevoir mon identifiant sur cette adresse.

Email

Annuler Envoyer

1-Cliquer sur « Identifiant perdu »

2-Cliquer sur l'icône représentant l'envoi d'un courrier

3-Saisir son adresse mail puis cliquer sur « Envoyer »





Vérifiez vos emails !

Nous venons juste de vous envoyer votre identifiant de connexion.

Se connecter



4-Vérifier ses mails

5-Cliquer sur le lien puis saisir son identifiant et son mot de passe

4.3.2 Auto-dépannage par mail en cas de mot de passe perdu (élève ou responsable)

Possible uniquement si son adresse mail a été confirmée

1-Cliquer sur « Mot de passe perdu »

2-Renseigner son identifiant

3-Cliquer sur l'icône représentant l'envoi d'un courrier

4-Vérifier ses mails

Vérifiez vos emails !

Nous venons juste de vous envoyer les instructions pour réinitialiser votre mot de passe *.

(* Si vous n'avez rien reçu, pensez à regarder dans vos courriers indésirables ou "spams".

5-Cliquer sur le lien

6-Saisir son identifiant et choisir un nouveau mot de passe

Modifier le mot de passe

Nouveau mot de passe

Très Fort

Confirmez votre mot de passe

Annuler Continuer

4.3.3 Auto-dépannage par SMS en cas d'identifiant perdu (responsable)

Possible uniquement si son numéro de téléphone est confirmé

J'utilise mes identifiants Éducation Nationale

Identifiant
Saisissez un identifiant

Mot de passe
Saisissez un mot de passe

Se connecter

Identifiant perdu Mot de passe perdu

OU

Je n'ai pas encore d'identifiant

1-Cliquer sur « Identifiant perdu »



EduConnect

Identifiant perdu

J'accède à mon compte avec FranceConnect

S'identifier avec FranceConnect

Qu'est-ce que FranceConnect?

OU

Je choisis le mode de récupération de mon identifiant

OU

2-Cliquer sur l'icône représentant l'envoi d'un SMS



EduConnect

Identifiant perdu

J'accède à mon compte avec FranceConnect

S'identifier avec FranceConnect

Qu'est-ce que FranceConnect?

OU

Je saisis mon numéro de téléphone pour recevoir un SMS avec mon identifiant.

N° de téléphone portable
Pour les numéros hors France métropolitaine, merci d'indiquer l'indicatif régional

+33 - 6

Annuler Envoyer

3-Renseigner son numéro de téléphone puis cliquer sur le bouton « Envoyer »

EduConnect

SMS

4-Vérifier vos SMS, votre identifiant vous a été communiqué

Vérifiez votre téléphone !

Nous venons juste de vous envoyer votre identifiant de connexion.
Se connecter



4.3.4 Auto-dépannage par SMS en cas de mot de passe perdu

Possible uniquement si son numéro de téléphone est confirmé

1-Cliquer sur « Mot de passe perdu »

2-Renseigner son identifiant

3-Cliquer sur l'icône représentant l'envoi d'un SMS

Je réinitialise mon mot de passe

J'indique le code d'activation reçu par SMS (valable 30min)

4-Vérifier ses SMS, renseigner le code communiqué puis cliquer sur le bouton « Continuer »

Modifiez le mot de passe

5-Choisir un nouveau mot de passe, puis cliquer sur le bouton « Continuer »

4.4 Gestion du compte EduConnect par l'utilisateur

Pour accéder à la gestion de compte, différents moyens d'accès sont possibles selon le contexte d'usage :

- depuis le portail Éducation nationale
- depuis Scolarité services de l'académie
- depuis l'ENT (facultatif)

Dans « Mon compte », le responsable peut :

- dans l'onglet « Mes informations » :
 - ▶ consulter son identifiant et modifier son mot de passe (sauf s'il s'agit d'un responsable qui a activé son compte via FranceConnect),
 - ▶ modifier son adresse mail,
 - ▶ modifier son numéro de portable ;
- dans l'onglet « Mes enfants » :
 - ▶ regrouper manuellement plusieurs comptes pour lequel il est le représentant légal,
 - ▶ signaler un élève dont il n'est plus le représentant légal.

The screenshot shows the 'Mon compte' interface with two tabs: 'Mes informations' and 'Mes enfants'. The 'Mes informations' tab is active. It displays the user's name 'N [redacted]'. Below this, there are three sections: 'Identifiant' with a 'Modifier mon mot de passe' button, 'Email' with a warning 'une adresse email est en attente de confirmation' and a 'Modifier mon adresse mail' button, and 'Téléphone portable' with a '+33[redacted]' number and a 'Modifier mon numéro de portable' button. All these buttons are highlighted with green boxes.

Dans « Mon compte », l'élève peut :

- consulter son identifiant ou modifier son mot de passe ;
- modifier son adresse mail.

The screenshot shows the 'Mon compte' interface with the 'Mes informations' tab active. It displays the user's name 'A [redacted]'. Below this, there are two sections: 'Identifiant' with a 'Modifier mon mot de passe' button, and 'Email' with a warning 'email non confirmé' and a 'Modifier mon adresse mail' button. Both buttons are highlighted with green boxes.

4.4.1 Comment modifier le mot de passe du compte EduConnect ?

Modifier son mot de passe :

- renseigner le mot de passe actuel ;
- indiquer le nouveau mot de passe et le confirmer ;
- puis valider en cliquant sur le bouton « Continuer ».

Mon compte

Mes informations

Modifier mon mot de passe

Mot de passe actuel

.....

Nouveau mot de passe ?

.....

Très Fort

[Besoin d'aide pour créer un mot de passe sécurisé?](#)

Confirmer mon mot de passe

.....

Annuler Continuer

4.4.2 Comment renseigner ou modifier l'adresse mail du compte EduConnect ?

Compte sans adresse mail	Compte avec une adresse à confirmer	Compte avec une adresse confirmée
--------------------------	-------------------------------------	-----------------------------------

Mon compte

Mes informations Mes enfants

Modifier mon adresse mail

Email

.....

Confirmer mon email

.....

Annuler Envoyer

Mon compte

Mes informations Mes enfants

Modifier mon adresse mail

Ma nouvelle adresse mail :

Renvoyer un email de validation

Email

.....

Confirmer mon email

.....

Annuler Envoyer

Mon compte

Mes informations Mes enfants

Modifier mon adresse mail

Email

.....

Confirmer mon email

.....

Annuler Envoyer

1-Renseigner son adresse mail puis cliquer sur « Envoyer »

Compte sans adresse mail

Compte avec une adresse à confirmer

Compte avec une adresse confirmée

Affichage d'un message confirmant la prise en compte de l'adresse mail

Mon compte

La modification de votre adresse de messagerie a bien été prise en compte. Un courriel de confirmation vient de vous être transmis à cette nouvelle adresse (*). Lisez-le attentivement et suivez les instructions.

(*)Si vous n'avez rien reçu, pensez à regarder dans vos courriers indésirables ou « spams ».

Email

 email non confirmé
 Modifier mon adresse mail

Email

alex  email non confirmé
 Modifier mon adresse mail

Email

alex  une adresse email est en attente de confirmation
 Modifier mon adresse mail

Compte sans adresse mail	Compte avec une adresse à confirmer	Compte avec une adresse confirmée
Réception d'un mail à l'adresse saisie	Réception d'un mail à la nouvelle adresse Réception d'un mail à l'ancienne adresse	Réception d'un mail à la nouvelle adresse Réception d'un mail à l'ancienne adresse

Services en ligne de l'éducation nationale - mise à jour de votre adresse mail Courriel 45 sur 145

De Administrateur des services en ligne
À [redacted]
Date 2020-04-23 08:17

Bonjour,

Vous avez demandé une mise à jour de votre adresse mail pour accéder aux services en ligne de l'éducation nationale avec l'identifiant [redacted].

Afin de valider votre nouvelle adresse mail, cliquez sur le lien ci-dessous et connectez-vous avec votre identifiant et votre mot de passe : https://moncompte.educonnect.hp.in.phm.education.gouv.fr/edust-self-service/profil/recapModificationEmail?code=kzoT4wUMnUWacnS3eFv4mQNmziwrJ-1DqWFOYbMocalXAkYn11QRcJNAR_NF-smSiGU6yFHTbWqKLNx8n_9HGsvnwvN2DILU2Xqe5_QkFkbl00S4EHA

En cas de problème, vous trouverez toutes les informations nécessaires à cette adresse : <https://educonnect.education.gouv.fr/edust-aide/contacts/>

Cordialement,
L'administrateur des services en ligne

2-Cliquer sur le lien pour confirmer son adresse mail

Compte sans adresse mail	Compte avec une adresse à confirmer	Compte avec une adresse confirmée
--------------------------	-------------------------------------	-----------------------------------

Mon compte

Mise à jour de l'adresse mail

Confirmez la mise à jour de votre adresse mail.

Identifiant
[input type="text"]

Ancienne adresse mail
[input type="text"]

Nouvelle adresse mail
[input type="text"]

[Annuler] [Envoyer]

Mon compte

Mise à jour de l'adresse mail

Confirmez la mise à jour de votre adresse mail.

Identifiant
[input type="text"]

Ancienne adresse mail
[input type="text"]

Nouvelle adresse mail
[input type="text"]

[Annuler] [Envoyer]

Mon compte

Mise à jour de l'adresse mail

Confirmez la mise à jour de votre adresse mail.

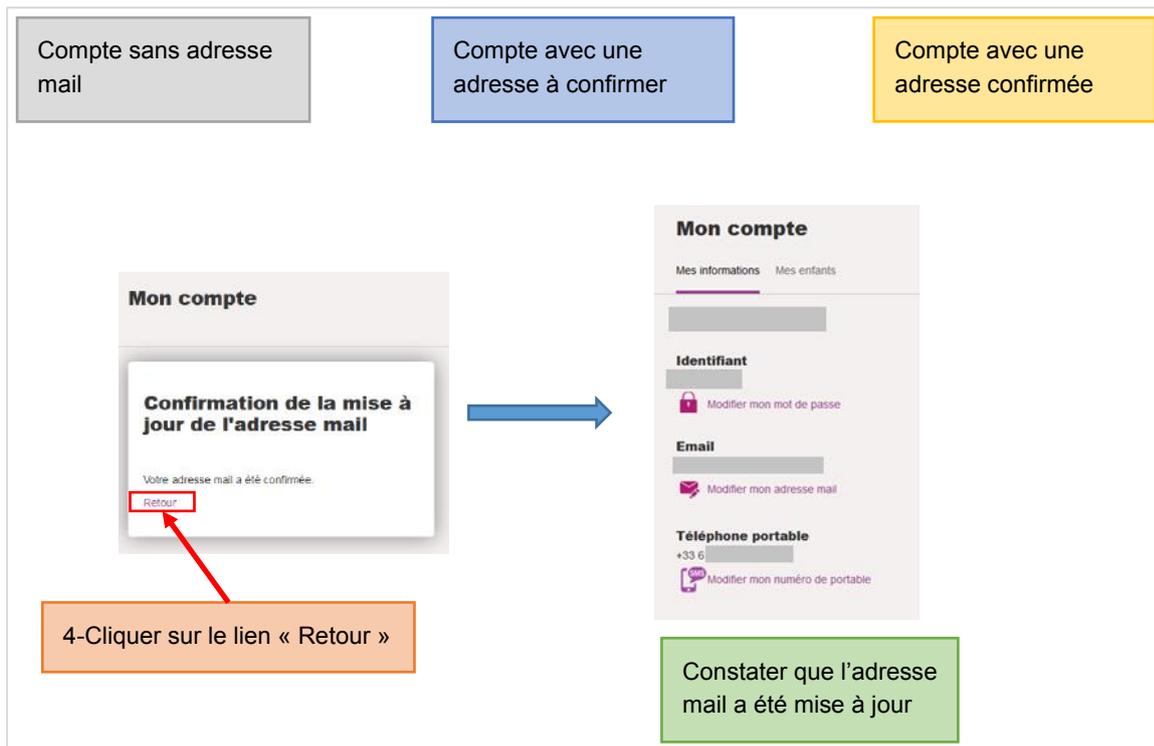
Identifiant
[input type="text"]

Ancienne adresse mail
[input type="text"]

Nouvelle adresse mail
[input type="text"]

[Annuler] [Envoyer]

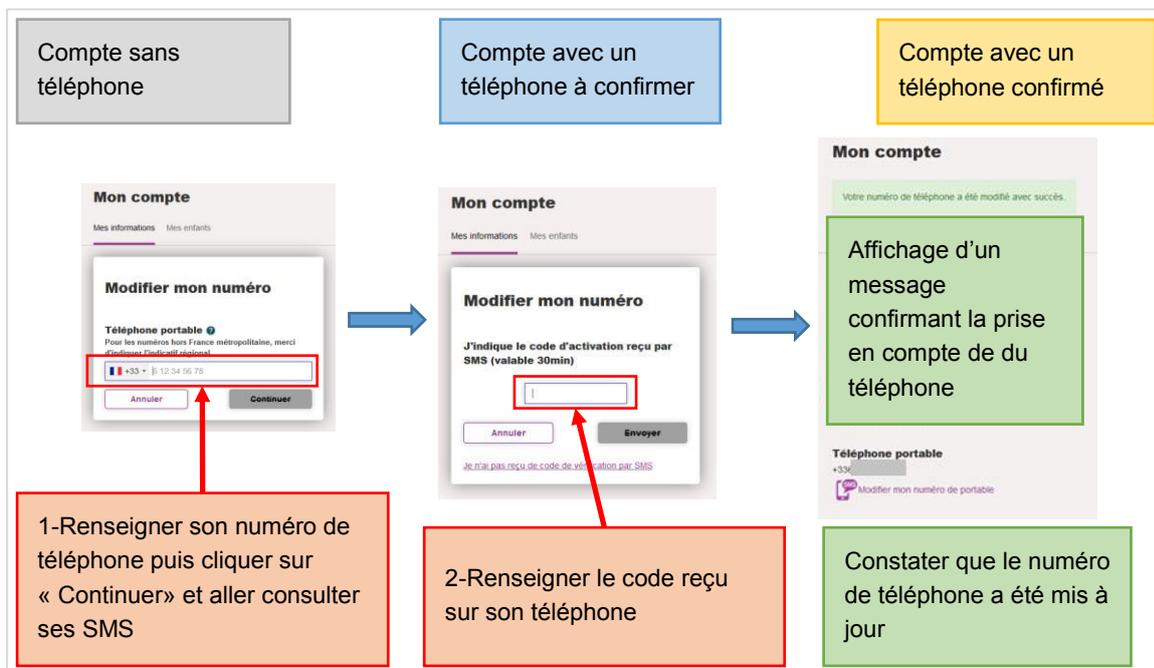
3-Vérifier les informations mentionnées puis cliquer sur « Envoyer »



Deux mails sont envoyés :

- l'un, à l'ancienne adresse pour indiquer la demande de modification d'adresse mail ;
- l'autre, à la nouvelle adresse mail pour confirmer cette adresse en cliquant sur le lien présent dans le mail.

4.4.3 Comment renseigner ou modifier le téléphone portable du compte EduConnect (responsable) ?



4.4.4 Comment regrouper ses comptes EduConnect ? (responsable)

Si le rapprochement automatique des enfants n'a pas fonctionné ou est incomplet, par exemple si les nom, prénom adresse mail et numéro de téléphone portable communiqués aux écoles et établissements de ses enfants ne sont pas identiques, le responsable peut cependant regrouper tous ses enfants sous un seul compte.

Pour cela, il doit demander à l'école ou l'établissement où est scolarisé le ou les enfant(s) manquant(s) de lui donner l'identifiant et un mot de passe provisoire pour le(s) compte(s) concernés.

Il est impératif que le nom et le prénom des comptes à regrouper soient identiques.



Mon compte

Mes informations Mes enfants

[Ajouter des élèves depuis un autre compte](#)

C [REDACTED]
11/04/2007

Je ne suis pas le représentant légal de cet élève

1- Cliquer sur le lien « Ajouter des élèves depuis un autre compte



Mon compte

Mes informations Mes enfants

Recherchez le compte

Identifiant

Mot de passe

Annuler Continuer

2- Saisir l'identifiant et le mot de passe provisoire communiqués par l'école ou par l'établissement et confirmer le regroupement des comptes

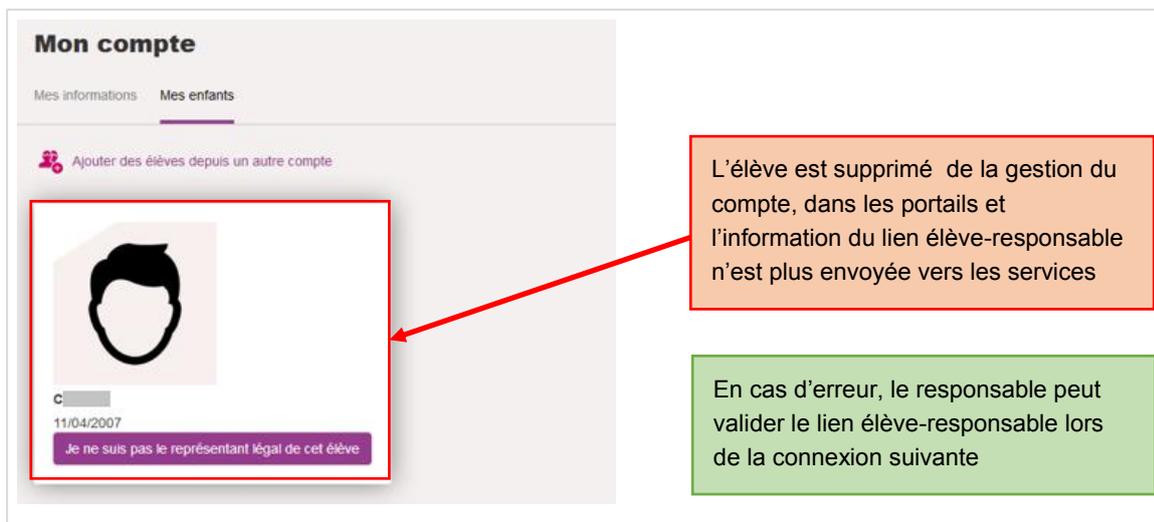
The screenshot shows the 'Mon compte' page with two child profiles. The first profile has a male silhouette, initials 'C', and a birth date of 11/04/2007. The second profile has a female silhouette, initials 'M', and a birth date of 04/01/2010. Both profiles have a purple button that says 'Je ne suis pas le représentant légal de cet élève'. A green callout box on the right states: 'L'élève ajouté apparaît dans la gestion du compte, dans les portails et l'information du lien élève-responsable vers les services est ajoutée.'

Remarque : il est possible également d'effectuer un regroupement de compte à partir de 2 comptes actifs. Dans ce cas il faut que le responsable se connecte avec le compte actif qu'il souhaite conserver.

4.4.5 Comment signaler un lien élève-responsable erroné dans la gestion du compte EduConnect ?

Il est possible également de signaler un rattachement élève-responsable erroné (par exemple dans les cas de perte de l'autorité parentale).

This screenshot is similar to the previous one but includes callouts. An orange callout box points to the purple buttons on both profiles, stating: 'Possibilité de signaler un rattachement élève-responsable erroné (par exemple dans les cas de perte de l'autorité parentale)'. A green callout box on the right states: 'S'il y a un seul lien responsable-élève, l'action ne sera pas prise en compte'.



The screenshot shows the 'Mon compte' (My account) page. At the top, there are tabs for 'Mes informations' and 'Mes enfants'. Below this, there is a link 'Ajouter des élèves depuis un autre compte'. The main content area displays a student profile card. The card features a silhouette of a person's head and shoulders, the letter 'C' in a grey box, the date '11/04/2007', and a purple button with the text 'Je ne suis pas le représentant légal de cet élève'. A red rectangular box highlights the entire profile card, and a red arrow points from this box to an orange text box on the right. Below the orange box is a green text box.

L'élève est supprimé de la gestion du compte, dans les portails et l'information du lien élève-responsable n'est plus envoyée vers les services

En cas d'erreur, le responsable peut valider le lien élève-responsable lors de la connexion suivante

6.2 Responsables et élèves

6.2.1 FAQ EduConnect

Une foire aux questions articulée avec celle de FranceConnect est disponible, à partir de la version 20.5, sur les pages d'authentification EduConnect afin de guider l'utilisateur en cas de difficulté.

