

## Que faire en cas de problème ?

### Comment savoir quel mail et numéro de téléphone je dois 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 ?



Si votre numéro de téléphone portable n'est pas reconnu sur EduConnect malgré ces vérifications, veuillez vous rapprocher du directeur de l'école de votre enfant.

### 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 :



Fiche N°3

Je ne connais pas mon identifiant ou l'identifiant fourni ne fonctionne pas ?

### On ne m'a pas distribué d'identifiant !

- Avez-vous consulté la fiche n°3 :



Fiche N°3

Je ne connais pas mon identifiant ou l'identifiant fourni ne fonctionne pas ?

### 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 :



Fiche N°4

Je ne connais pas mon mot de passe ou le mot de passe fourni ne fonctionne pas ?

### La date de naissance de mon enfant est incorrecte !

- Vous devez prendre contact avec le directeur d'école pour lui demander de rectifier cette date. La modification sera effective quelques jours après.



Si malgré toutes vos vérifications, votre problème subsiste, veuillez saisir une demande d'assistance à partir de la page <https://agp.ac-creteil.fr>, bouton Je n'arrive pas à m'auto-dépanner.