

 LIBERTÉ • ÉGALITÉ • FRATERNITÉ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE	MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE	EduConnect	Page 1/32
		Self Service	
		Guide pour l'assistance des responsables	

EduConnect

Assistance

des responsables

d'élèves

**Guide pour l'assistance des responsables
d'élèves**

Version 1.1 – Mars 2017

 <small>MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE</small>	EduConnect		Page 2/32
	Self Service		
	Guide pour l'assistance des responsables		

Table des matières

1.	Généralités	3
1.1.	Population concernée	3
1.2.	Processus d'administration des comptes responsables en école	3
1.3.	Rôle du directeur d'école	4
1.4.	Le responsable d'élève	5
1.5.	Cycle de vie des comptes responsables	5
1.6.	Provenance des données	7
1.7.	Disponibilité des données	7
1.8.	Liste des URL.....	7
2.	Problèmes les plus courants.....	8
3.	Problèmes connus dans la version courante.....	17
4.	Annexe : Signification des codes d'erreurs affichés sur l'IHM et/ou dans les logs	19

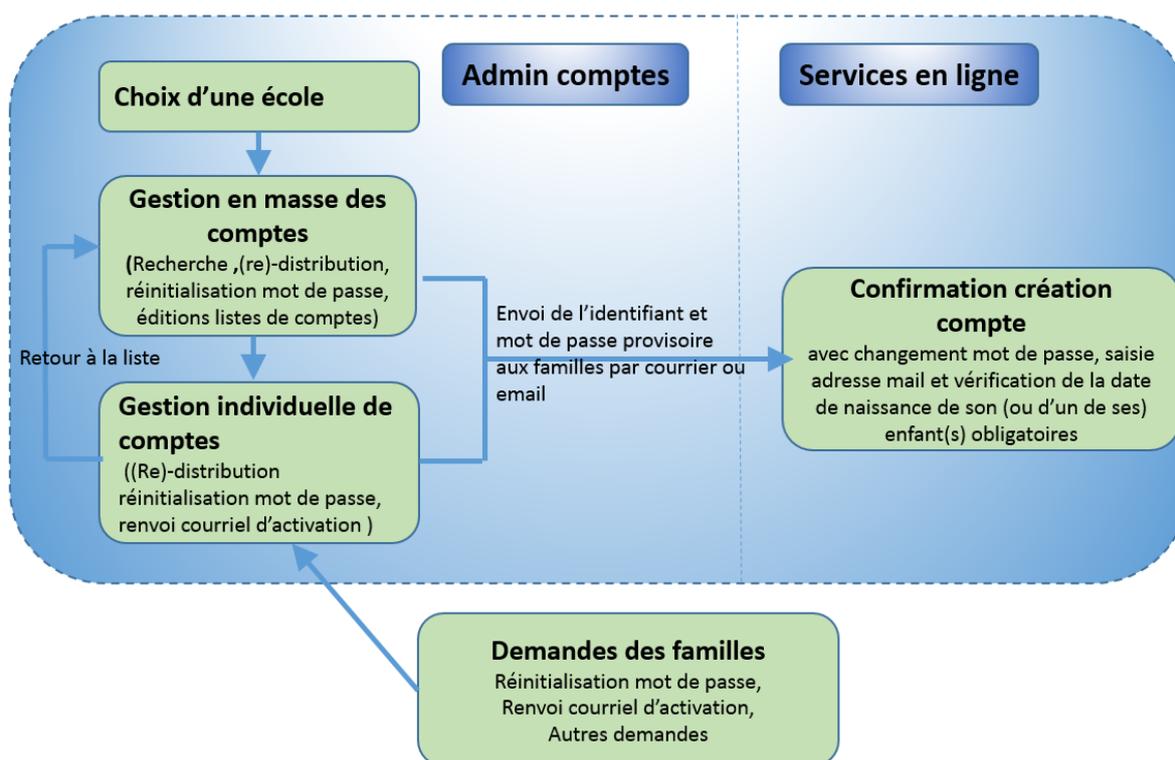
1. Généralités

1.1. Population concernée

Dans cette première version, seuls les responsables ayant la responsabilité **légal**e d'un élève peuvent prétendre à la création d'un compte d'accès aux services en ligne. Il faut en plus que l'élève réponde aux trois conditions suivantes :

- ▶ être définitivement admis à l'école,
- ▶ posséder un INE national,
- ▶ être réparti dans une classe.

1.2. Processus d'administration des comptes responsables en école



Un directeur d'école qui aurait plusieurs écoles sous sa responsabilité, devra gérer les comptes école par école. Il devra donc, en premier lieu, sélectionner l'école sur laquelle il souhaite travailler.

Suite à cela, il pourra accéder à la liste des responsables de son école et les gérer soit en masse, soit par classe, soit individuellement.

 MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE	EduConnect		Page 4/32
	Self Service		
	Guide pour l'assistance des responsables		

Une fois le compte notifié, le responsable doit se connecter aux services en ligne avec les identifiants reçus, modifier son mot de passe, confirmer une adresse de courrier électronique, puis, par sécurité supplémentaire, saisir la date de naissance de l'enfant mentionné à l'écran, et enfin activer son compte.

1.3. Rôle du directeur d'école

L'administration de comptes des responsables d'élèves est du ressort du directeur d'école sur le périmètre complet de l' (ou des) école(s) sous sa responsabilité. Pour effectuer cette opération, il dispose d'un outil lui permettant :

- de gérer les comptes des responsables :
 - les notifier en masse (en début d'année scolaire par exemple) ou individuellement (élèves nouvellement arrivés par exemple) par feuilles individuelles ou courrier électronique. La notification par feuille individuelle est préconisée : celle-ci est à placer dans le cahier de liaison, remettre en main propre ou envoyer par courrier. Cette notification permet d'informer chaque responsable de la mise à disposition des services en ligne et de leur communiquer leur(s) identifiant(s) et mot(s) de passe provisoire(s) ;
 - éditer les listes des responsables et de leurs identifiants/mot de passe.

- d'assister les familles :
 - oublis d'identifiant ou de mot de passe ;
 - problèmes d'activation de compte avant expiration du délai de 3 mois ou d'adresse de courrier électronique à modifier ;
 - autres demandes...



Les responsables ayant un compte **Activé** peuvent également **s'auto-dépanner** en cas d'identifiant ou de mot de passe oublié.

- de suivre les statistiques des comptes responsables.

L'accès à l'application « **Administration des comptes** » de EduConnect se fait par le portail Arena dans le domaine « **Scolarité du 1er degré** », sous-domaine « **EduConnect** » (Navigateurs Mozilla Firefox, Chrome ou Internet Explorer).

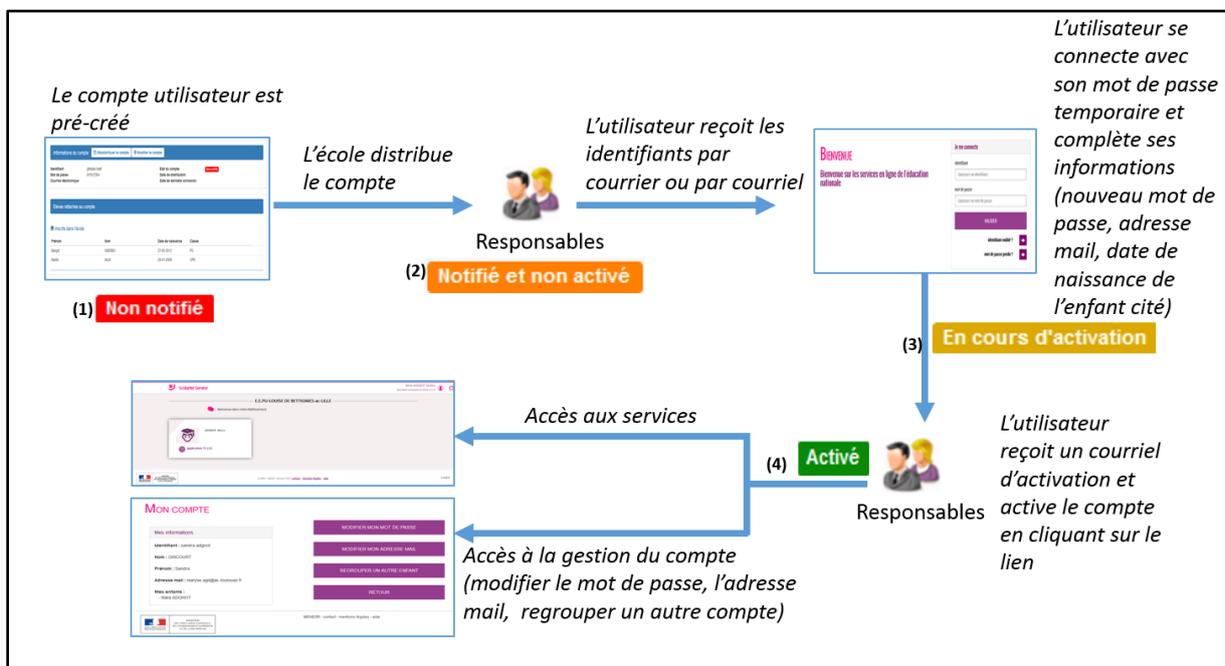
1.4. Le responsable d'élève

Dès que le responsable a été notifié de ses identifiants (par feuille individuelle ou par courrier électronique), il peut se connecter au guichet EduConnect. Lors de la première connexion, il doit obligatoirement :

- Modifier le mot de passe provisoire qui lui a été fourni par un mot de passe de son choix (respectant le format 8 caractères minimum, 14 maximum, chiffres et lettres obligatoires). Dès que le mot de passe a été changé, le directeur d'école ne peut plus le visualiser ; il est symbolisé par « ***** » dans les informations du compte, les listes...
- Renseigner ou confirmer son adresse mail (nécessaire pour finaliser l'activation de son compte),
- Indiquer la date de naissance d'un de ses enfants (nom de l'enfant précisé à l'écran).

Le responsable reçoit alors un courriel d'activation comportant un lien sur lequel il doit cliquer. Cette dernière opération faite, son compte est **Activé** et il est autorisé à accéder aux services proposés par le guichet EduConnect.

1.5. Cycle de vie des comptes responsables



 MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE	EduConnect		Page 6/32
	Self Service		
	Guide pour l'assistance des responsables		

- (1) Lorsque l'élève et ses responsables légaux sont inscrits dans l'établissement, leur compte d'accès aux services en ligne est pré-créé. Les comptes des responsables apparaissent à l'état **Non notifié** dans l'application « Administration des comptes ».
- (2) Un courrier informant de la mise à disposition des services en ligne est communiqué par l'école aux responsables. Les comptes apparaissent à l'état **Notifié et non activé**. Sur ce document sont mentionnés l'identifiant du compte et, pour les comptes dont les personnes n'ont pas effectué le changement de mot de passe, le mot de passe provisoire.
- (3) Lors de la première connexion, les responsables doivent activer leur compte. Pour activer son compte, un responsable se connecte avec son identifiant et son mot de passe provisoire. Il doit obligatoirement choisir un nouveau mot de passe et renseigner **une adresse de messagerie** qui sera utilisée pour lui demander de finaliser l'activation de son compte, mais aussi pour lui communiquer des informations importantes concernant les services en ligne ou lui renvoyer son identifiant en cas d'oubli. Pour des raisons de sécurité, la date de naissance d'un de ses enfants (celui mentionné à l'écran) est demandée et vérifiée. Son compte apparaît alors à l'état **En cours d'activation**.
- (4) Le compte responsable n'est activé que si cette adresse est validée c'est-à-dire si le responsable clique sur le lien reçu par courrier électronique. Son compte apparaît à l'état **Activé**.

Une fois leur compte activé, les responsables peuvent se connecter aux services en ligne avec leur identifiant et le mot de passe qu'ils ont choisi.

Les responsables ayant activé leur compte l'année précédente bénéficient d'une **continuité d'accès** pour leur(s) compte(s) (conservation de l'identifiant et du mot de passe qu'ils ont choisi). Les comptes apparaissent à l'état **Activé**.

Si un élève change d'école dans la même académie, ses responsables bénéficient également d'une **continuité d'accès** pour leur(s) compte(s) de l'école précédente. Dans ce cas, le courrier qui rappelle l'adresse des services en ligne et leur identifiant les en avertit. Les comptes apparaissent également à l'état **Activé**.

 <small>Liberté • Égalité • Fraternité</small> <small>RÉPUBLIQUE FRANÇAISE</small>	<small>MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE</small>	EduConnect	Page 7/32
		Self Service	
		Guide pour l'assistance des responsables	

1.6. Provenance des données

Les informations suivantes, apparaissant dans EduConnect, proviennent de BE1D au travers de l'Annuaire Académique Fédérateur (AAF) :

- l'identification et les coordonnées de l'élève et de ses responsables légaux,
- les informations sur la scolarité : la répartition des élèves dans les classes et/ou les cycles, leur niveau,
- les classes des écoles.

Il faut particulièrement veiller à l'intégrité de ces données lors de leur saisie dans BE1D car elles peuvent impacter le fonctionnement de EduConnect. Par exemple :

- en cas d'adresse mail incorrecte ou non renseignée, il sera impossible au directeur d'école de notifier par courrier électronique les identifiants de son compte à un responsable,
- dans le cas où la date de naissance d'un enfant ne serait pas correcte, le responsable ne pourra pas mener à terme l'activation de son compte.

1.7. Disponibilité des données

Pour des raisons de sécurité des données et de performances des serveurs, les données issues de AAF, visibles dans l'application d'administration des comptes sont rafraichies toutes les nuits. Ainsi, une donnée mise à jour dans AAF (changement d'adresse, changement de classe ou d'école pour un élève,...), est visible à J+1 dans l'application.

En revanche, les services en ligne sont **immédiatement disponibles** pour les responsables légaux, dès notification par l'école et activation par le parent.

1.8. Liste des URL

Pour l'administration des comptes (directeur d'école) :

<https://admin.educonnect.education.gouv.fr/>

Pour le portail (responsables d'élèves) :

<https://educonnect.education.gouv.fr/educt-portail/>

Pour les pages racvision :

- Administration des comptes (directeur d'école) :
<https://admin.educonnect.education.gouv.fr/educt-admin-comptes/racvision>
- Self-service (responsables d'élèves) :
<https://moncompte.educonnect.education.gouv.fr/educt-self-service/racvision>
- Portail (responsables d'élèves) :
<https://educonnect.education.gouv.fr/educt-portail/racvision>

2. Problèmes les plus courants

Si elle existe, il faut toujours favoriser la solution par laquelle le responsable peut résoudre seul son problème, ceci pour éviter de solliciter inutilement le directeur d'école. Cette solution comporte la mention « auto-dépannage » dans son titre et est en général la première décrite pour un des problèmes ci-dessous.

Problème	Demande d'un responsable	Éléments de réponse
PB1	Comment connaître l'url d'accès aux services en lignes ?	L'url a été communiquée au responsable sur le courrier de notification de son compte (papier ou courrier électronique), en même temps que ses identifiants. S'il a perdu ce courrier, il doit demander au directeur de son école de lui notifier à nouveau son compte. L'url y apparaîtra ainsi que son identifiant et éventuellement le mot de passe s'il ne l'a pas déjà changé.
PB2	J'ai perdu mon identifiant	<p>1^{ère} solution : auto-dépannage</p> <p>Le responsable doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Activer l'url reçue pour se connecter aux services en ligne, - Sur la page de bienvenue, cliquer sur la flèche à droite de « identifiant oublié ? », - Saisir son adresse mail et valider. - Il va recevoir un courrier électronique avec son identifiant rappelé à l'adresse saisie. <p>2^{ème} solution : demander au directeur d'école de re-notifier le compte</p> <p>L'identifiant apparaîtra sur le courrier papier ou électronique qu'il va recevoir suite à cela.</p>

Problème	Demande d'un responsable	Éléments de réponse
PB3	<p>J'ai perdu mon mot de passe ; je ne me suis jamais connecté aux services en lignes (mot de passe non encore changé et adresse mail non validée)</p> <p>Quand j'essaie la procédure « mot de passe perdu ? », un message me demande de valider mon adresse mail. Comment faire ?</p>	<p><i>Le compte du responsable est Notifié et non activé ; il n'a pas encore effectué sa première connexion. Son adresse mail est soit inconnue soit non validée et cela l'empêche de mener à bien le processus d'auto-dépannage « mot de passe perdu ? »</i></p> <p>Expliquer au responsable que dans son cas, l'auto-dépannage est impossible.</p> <p>Seule solution : Le responsable doit demander au directeur d'école de re-notifier son compte ; l'identifiant et le mot de passe provisoire apparaitront sur le courrier papier ou électronique qu'il va recevoir suite à cela. Lors de sa prochaine connexion, il devra changer ce nouveau mot de passe provisoire par un mot de passe personnel.</p>
PB4	<p>J'ai perdu mon mot de passe alors que j'ai initié une première connexion aux services en ligne sans avoir encore activé mon compte (mot de passe déjà changé ; adresse mail saisie mais non validée)</p>	<p><i>Le compte du responsable est En cours d'activation ; il n'a pas encore cliqué sur le lien d'activation.</i></p> <p>1^{ère} solution : conduire le responsable vers l'auto-dépannage S'il a reçu son mail d'activation, lui demander de cliquer sur le lien dans ce mail. Son adresse mail sera validée et il se retrouvera dans le cas du problème PB5 ci-dessous.</p> <p>2^{ème} solution : réinitialisation du mot de passe par le directeur d'école Le responsable doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Demander au directeur d'école de réinitialiser son mot de passe et de notifier à nouveau son compte ; l'identifiant et un nouveau mot de passe provisoire apparaitront sur le courrier papier ou électronique qu'il va recevoir suite à cela. - Lors de sa prochaine connexion, il devra changer ce nouveau mot de passe provisoire par un mot de passe personnel.

Problème	Demande d'un responsable	Eléments de réponse
PB5	J'ai perdu mon mot de passe alors que je me suis déjà connecté aux services en lignes et j'ai déjà activé mon compte	<p><i>Le compte du responsable est Activé ; son adresse mail est validée ; l'auto-dépannage est possible</i></p> <p>1^{ère} solution : auto-dépannage Le responsable doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Activer l'url pour se connecter aux services en ligne, - Sur la page de bienvenue, cliquer sur la flèche à droite de « mot de passe perdu ? », - Saisir son identifiant et valider, - Par sécurité, afin de vérifier qu'il est bien à l'origine de la demande, un courrier électronique lui est envoyé avec un lien sur lequel il doit cliquer, - Ensuite, il doit renseigner son identifiant, son nouveau mot de passe et la confirmation de son nouveau mot de passe puis valider. <p>Suite à cela, son mot de passe est changé ; il peut l'utiliser pour se connecter aux services en ligne.</p> <p>2^{ème} solution : réinitialisation du mot de passe par le directeur d'école Le responsable doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Demander au directeur d'école de réinitialiser son mot de passe et de lui notifier à nouveau son compte. Son identifiant et un nouveau mot de passe provisoire apparaîtront sur le courrier papier ou électronique qu'il va recevoir suite à cela. - Lors de sa prochaine connexion, il devra changer ce nouveau mot de passe provisoire par un mot de passe personnel.

Problème	Demande d'un responsable	Éléments de réponse
PB6	La date de naissance de mon enfant est refusée lors de ma connexion	<p><i>Vérifier auprès du responsable que la date de naissance qu'il saisit est bien celle de l'enfant nommé sur la page.</i></p> <p><i>Si c'est bien le cas, la date de naissance stockée en base de donnée doit être fausse.</i></p> <p>Le responsable doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Demander à son directeur d'école de vérifier la date de naissance de l' (des) enfant(s) lié(s) à son compte et de la (les) corriger si nécessaire. <i>(Le directeur d'école va modifier la date de naissance dans le système d'information BE1D (Base Elèves 1^{er} Degré))</i> - Attendre 1 ou 2 jours <i>(c'est le délai nécessaire afin que la modification soit visible dans EduConnect)</i>. Il peut aussi vérifier auprès du directeur d'école si la modification a bien été faite, - Réessayer sa connexion.

Problème	Demande d'un responsable	Eléments de réponse
PB7	Je n'ai pas reçu (ou perdu) le mail d'activation	<p>Vérifier que le compte du responsable est bien En cours d'activation (il a correctement initié sa première connexion avec notamment changement du mot de passe et saisie de son adresse mail)</p> <p>Vérifier que le message d'activation ne se trouve pas dans les SPAM</p> <p>1^{ère} solution : auto-dépannage</p> <p>Le responsable doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Activer l'url pour se connecter aux services en ligne, - Saisir son identifiant et son mot de passe et valider ; il est alors dirigé vers la page « Adresse mail non confirmée », - Cliquer sur le bouton « Gérer mon compte », - Saisir son adresse mail et la confirmer puis valider <p>Suite à cela, il va recevoir un nouveau mail d'activation de son compte à l'adresse mail saisie.</p> <p>2^{ème} solution : demander le renvoi du mail d'activation par le directeur d'école</p> <p>Le responsable doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - communiquer au directeur d'école son adresse mail actuelle pour le cas où elle serait différente de celle connue par l'application. En effet, lors du renvoi du mail d'activation, le directeur d'école aura la possibilité de saisir/corriger l'adresse mail du responsable, - lui demander de renvoyer le courriel d'activation. <p>Suite à cela, il va recevoir un nouveau mail d'activation de son compte à l'adresse mail communiquée au directeur.</p>

 MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE	EduConnect		Page 13/32
	Self Service		
	Guide pour l'assistance des responsables		

Problème	Demande d'un responsable	Éléments de réponse
PB8	Je veux modifier mon mot de passe (sans avoir perdu l'actuel)	Si le compte du responsable est Activé , il peut le faire lui-même depuis son profil après s'être connecté aux services en ligne en cliquant sur le bouton « Modifier mon mot de passe » Dans les autres cas, procéder comme si le mot de passe avait été perdu (cf problèmes PB3, PB4 et PB5)
PB9	Je veux modifier mon adresse mail (cas d'un responsable ayant un compte Activé)	Le responsable doit modifier son adresse mail lui-même depuis son profil, après s'être connecté aux services en ligne, en cliquant sur le bouton « Modifier mon adresse mail ». <i>Note : dans ce cas, le directeur d'école ne peut rien pour le responsable ; même s'il modifie l'adresse mail dans BE1D, ce changement ne sera pas répercuté dans les informations du compte du responsable.</i>

Problème	Demande d'un responsable	Éléments de réponse
PB10	Je veux modifier mon adresse mail (cas d'un responsable ayant un compte En cours d'activation)	<p>1^{ère} solution : auto-dépannage</p> <p>Si le responsable a reçu un mail d'activation et n'a pas encore cliqué sur le lien, il doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Activer l'URL pour se connecter aux services en ligne, - Saisir son identifiant et son mot de passe et valider ; il est alors dirigé vers la page « Adresse mail non confirmée », - Cliquer sur le bouton « Gérer mon compte », - Saisir sa nouvelle adresse mail et la confirmer puis valider, - Cliquer sur le lien dans le nouveau mail d'activation reçu à l'adresse mail saisie. <p>Suite à cela son compte est Activé et sa nouvelle adresse mail sauvegardée en base de données.</p> <p>2^{ème} solution : demander au directeur d'école de renvoyer le courriel d'activation et de corriger l'adresse mail à cette occasion</p> <p>Le responsable doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - communiquer au directeur d'école sa nouvelle adresse mail et lui demander de renvoyer un courriel d'activation à cette adresse. <i>En effet, lors du renvoi du mail d'activation, le directeur d'école a la possibilité de saisir/corriger l'adresse mail du responsable,</i> - Cliquer sur le lien dans le mail d'activation reçu. <p>Suite à cela son compte est Activé et sa nouvelle adresse mail sauvegardée en base de données.</p>
PB11	Je veux modifier mon adresse mail (cas d'un responsable ayant un compte Notifié et non activé)	<p>Indiquer au responsable qu'il aura l'opportunité de saisir sa nouvelle adresse mail lors de sa première connexion aux services en lignes</p>

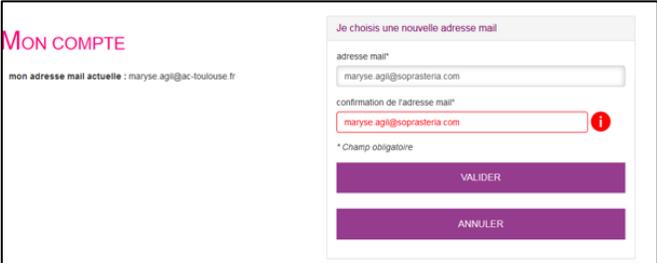
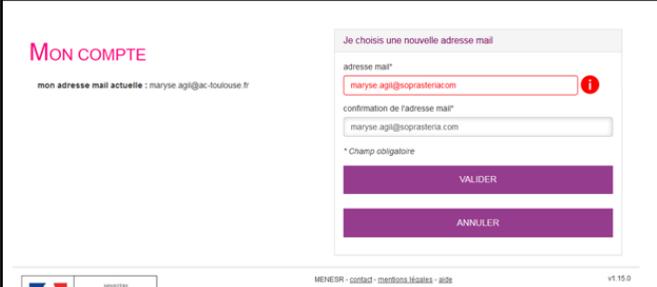
Problème	Demande d'un responsable	Éléments de réponse
PB12	Je ne connais pas les identifiants d'un compte à regrouper	<p>Avant de regrouper deux comptes, le responsable doit se munir des identifiants et mots de passe des deux comptes. Aussi, il faut d'abord s'assurer que les deux comptes à rapprocher ont été notifiés (les élèves ne sont pas forcément dans une même école et cela peut donc potentiellement impliquer deux directeurs d'école) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - En cas d'un compte non encore notifié, le responsable doit demander au directeur de l'école concernée de notifier ce compte, - En cas de compte déjà notifié mais pour lequel l'identifiant ou le mot de passe aurait été perdu, se référer aux problèmes PB2, PB3, PB4 et PB5. <p>Les deux comptes à regrouper doivent être liés au même nom et prénom de responsable.</p>
PB13	J'ai cliqué sur le lien d'activation du compte mais j'ai le message « Le lien que vous utilisez n'est plus valide »	<p><i>Ce message se produit dans le cas où le lien d'activation a déjà été cliqué. Ce lien ne peut être utilisé qu'une seule fois. Le compte du responsable doit déjà être Activé.</i></p> <p>Le responsable doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - essayer de se connecter aux services en lignes avec son identifiant et son mot de passe personnel, - s'il n'y arrive pas, demander au directeur de l'école de renvoyer un mail d'activation.
PB14	J'ai cliqué sur le lien de demande de changement de mot de passe (procédure « Mot de passe perdu ? ») mais j'ai le message « Le lien que vous utilisez n'est plus valide »	<p><i>Ce message se produit dans le cas où le lien de réinitialisation a déjà été cliqué ou si le délai de réinitialisation est dépassé. Ce lien ne peut être utilisé qu'une seule fois. Le changement du mot de passe doit déjà être finalisé</i></p> <p>Le responsable doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - essayer de se reconnecter aux services en lignes avec son identifiant et son nouveau mot de passe, - s'il n'y arrive pas, il doit recommencer la procédure « Mot de passe perdu ? » en respectant le délai de 7 jours pour finaliser sa demande en cliquant sur le lien de réinitialisation

Problème	Demande d'un responsable	Éléments de réponse
PB15	Un responsable veut rattacher tous ses enfants à son compte alors qu'un (ou des) enfant(s) est (sont) rattaché(s) à son conjoint uniquement. Comment peut-il faire ?	<p><i>Le regroupement de deux comptes n'est possible que si c'est la même personne qui est propriétaire des deux comptes (ex : une maman de deux enfants qui aurait deux comptes, un par enfant). Dans le cas où un enfant n'est pas rattaché à un des responsables légaux (ex : l'enfant est rattaché à sa mère uniquement), celui-ci (le père par exemple) ne pourra pas le rattacher à son compte (qu'il aurait pour un autre de ses enfants).</i></p> <p>Le responsable doit se rapprocher du directeur d'école pour faire valoir ses droits de responsable légal et régulariser sa situation.</p>

3. Problèmes connus dans la version courante

Ci-dessous la liste des principaux problèmes connus dans la version courante, qui peuvent perturber un utilisateur et l'amener à contacter l'assistance. Ces problèmes seront corrigés dans une version ultérieure :

Symptômes	Contexte	Action
Erreur "Vous n'êtes pas autorisé à accéder à cette page" suite à perte de connexion	Connexion perdue et suite à ré-authentification on a l'erreur : 	Ne pas tenir compte de cette erreur; cliquer sur « Retour » pour continuer
Les mails émis par l'application sont placés dans le dossier SPAM de la boîte mail de l'utilisateur	Activation du compte Réinitialisation du mot de passe (« Mot de passe perdu ? ») Changement de l'adresse mail	En cas de mail signalé envoyé mais non reçu, le responsable doit penser à regarder dans le dossier SPAM de la boîte mail. Une solution sera mise en place pour éviter dans une version ultérieure de l'application.

Symptômes	Contexte	Action
<p>Sur certains formulaires de saisie ayant plusieurs champs à saisir, la gestion des info-bulle n'est pas parfaite. Ainsi, selon l'ordre des saisies, on peut avoir des erreurs qui restent signalées alors que corrigées ou au contraire, des erreurs non signalées.</p>	<p>Changement d'adresse mail Changement de mot de passe</p> <p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> - cas d'une erreur signalée à tort, les deux adresses étant identiques  <ul style="list-style-type: none"> - cas d'une erreur non signalée sur le champ confirmation, les deux adresses n'étant pas identiques 	<p>Pour supprimer ou actualiser les messages d'erreur, il faut forcer l'application à relancer les contrôles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sur un champ de saisie : il faut cliquer à l'extérieur de ce champ ; - sur l'ensemble du formulaire, et uniquement si c'est bien ce que l'on souhaite, il faut cliquer sur « Valider » (s'il ne reste plus d'erreur, l'action sera lancée).

 <small>Liberté • Égalité • Fraternité</small> <small>REPUBLIQUE FRANÇAISE</small>	EduConnect		Page 19/32
	Self Service		
	Guide pour l'assistance des responsables		
<small>MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE</small>			

Symptômes	Contexte	Action
L'application n'est pas webresponsive	L'IHM ne s'adapte pas au format tablette ou smartphone	N'utiliser l'application que sur PC pour l'instant ; une utilisation webresponsive est prévue prochainement.

4. Annexe : Signification des codes d'erreurs affichés sur l'IHM et/ou dans les logs

Ci-dessous la liste des codes d'erreurs EduConnect, qui peuvent apparaître sur les pages d'erreurs des applications Web EduConnect et /ou dans les logs de l'application.

Dans le cas où l'utilisateur vous remonte une erreur pour laquelle un de ces codes lui est affiché, vous trouverez dans le tableau des éléments concernant la cause et la résolution du problème. La plupart de ces codes d'erreurs ne sont visibles que dans les logs et vous n'aurez donc pas de demandes de l'utilisateur à leur sujet.

Certaines de ces erreurs sont provoquées par une erreur de l'utilisateur et peuvent être corrigées en lui indiquant la marche à suivre.

D'autres demanderont une analyse plus poussée avec recherche des éléments en base de données ou dans les logs. Dans ce cas, il faut créer un signalement (projet **XXX [ma1]** dans Sesam) pour l'assistance de niveau 2 contenant au minimum les informations :

- Nom et prénom du responsable,
- Son identifiant,
- L'état de son compte,
- Les dates et heures auxquelles le problème est survenu, si connues, pour faciliter la recherche dans les logs de l'application
- Le code ou libellé de l'erreur obtenu par l'utilisateur sur l'IHM,

 <small>Liberté • Égalité • Fraternité</small> <small>REPUBLIQUE FRANÇAISE</small>	<small>MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE</small>	EduConnect	Page 20/32
		Self Service	
		Guide pour l'assistance des responsables	

- Les étapes effectuées par l'utilisateur pour arriver à son problème.

Cette liste n'est pas exhaustive ; d'autres informations peuvent s'avérer nécessaires selon le cas

Code erreur	Type erreur	Composant / API source de l'erreur	Fonctionnalité(s) métier concernée(s)	Description de l'erreur
MCM01	Métier	Couche Métier EduConnect - Service des comptes utilisateurs	Validation du formulaire de changement de mot de passe (Oubli mot de passe).	<p>Problème avec le code chiffré de validation de modification de compte fourni dans le lien à cliquer dans un mail reçu : l'identifiant fourni par l'utilisateur dans le formulaire ne correspond pas à celui du code chiffré.</p> <p>Résolution : l'utilisateur doit réessayer en corrigeant son identifiant ; il faut vérifier avec lui que l'identifiant qu'il saisit est bien celui connu par le système. Si le problème persiste, communiquer le numéro de demande de changement de mot de passe à l'assistance niveau 2</p>

Code erreur	Type erreur	Composant / API source de l'erreur	Fonctionnalité(s) métier concernée(s)	Description de l'erreur
MCM02	Métier	Couche Métier EduConnect - Service des comptes utilisateurs	Récapitulatif avant changement adresse email.	Le déchiffrement du code chiffré présent dans le lien à cliquer du mail « mise à jour de votre adresse mail » donne un code nul bien que le déchiffrement ait réussi. Résolution : s'assurer que l'utilisateur a cliqué sur le lien directement dans le mail ou qu'il a copié correctement ce lien dans un navigateur (entier, sans caractères en trop, espaces notamment, avant ou après). Si pas d'erreur de l'utilisateur, faire un signalement à l'assistance niveau 2
MCM03	Métier	Couche Métier EduConnect - Service des comptes utilisateurs	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification du code du lien de changement de mot de passe (avant affichage du formulaire de changement). • Vérification du code du lien de changement de mot de passe (avant traitement du changement de mot de passe). 	Le déchiffrement du code chiffré présent dans le lien à cliquer du mail « Demande de changement de mot de passe » donne un code nul bien que le déchiffrement ait réussi. Résolution : s'assurer que l'utilisateur a cliqué sur le lien directement dans le mail ou qu'il a copié correctement ce lien dans un navigateur (entier, sans caractères en trop, espaces notamment, avant ou après). Si pas d'erreur de l'utilisateur, faire un signalement à l'assistance niveau 2
MCM04	Métier	Couche Métier EduConnect - Service des comptes utilisateurs	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérification du code du lien de changement de mot de passe (avant affichage du formulaire de changement). ▪ Vérification du code du lien de changement de mot de passe (avant traitement du changement de mot de passe). 	Problème avec le code chiffré fourni dans le lien à cliquer du mail « Demande de changement de mot de passe » ; le déchiffrement est OK mais certaines données nécessaires ne sont pas présentes dans le code. Résolution : s'assurer que l'utilisateur a cliqué sur le lien directement dans le mail ou qu'il a copié correctement ce lien dans un navigateur (entier, sans caractères en trop, espaces notamment, avant ou après). Si pas d'erreur de l'utilisateur, faire un signalement à l'assistance niveau 2
MCM05	Métier	Couche Métier EduConnect - Service des comptes utilisateurs	Vérification du mot de passe avant une modification de profil (email ou mot de passe ou les deux).	Le mot de passe fourni est erroné. Résolution : l'utilisateur doit réessayer en corrigeant son mot de passe. S'il l'a perdu, lui indiquer la marche à suivre (cf § Problèmes les plus courants de ce document)

Code erreur	Type erreur	Composant / API source de l'erreur	Fonctionnalité(s) métier concernée(s)	Description de l'erreur
MCM06	Métier	Couche Métier EduConnect - Service des comptes utilisateurs	Récapitulatif du changement d'adresse mail (modification de profil)	<p>L'identifiant du lien (contenu dans le lien à cliquer du mail « mise à jour de votre adresse mail ») n'est pas identique à celui de la base de données. Une modification de l'url dans le lien peut être la cause de ce problème.</p> <p>Résolution : s'assurer que l'utilisateur a cliqué sur le lien directement dans le mail ou qu'il a copié correctement ce lien dans un navigateur (entier, sans caractères en trop, espaces notamment, avant ou après). Si pas d'erreur de l'utilisateur, faire un signalement à l'assistance niveau 2</p>
MCM07	Métier	Couche Métier EduConnect - Service des comptes utilisateurs	Récapitulatif du changement d'adresse mail (modification de profil)	<p>L'email du lien (contenu dans le lien à cliquer du mail « mise à jour de votre adresse mail ») n'est pas identique à celui de la base de données. Une modification de l'url dans le lien peut être la cause de ce problème.</p> <p>Résolution : s'assurer que l'utilisateur a cliqué sur le lien directement dans le mail ou qu'il a copié correctement ce lien dans un navigateur (entier, sans caractères en trop, espaces notamment, avant ou après). Si pas d'erreur de l'utilisateur, faire un signalement à l'assistance niveau 2</p>
MCM08	Métier	Couche Métier EduConnect - Service des comptes utilisateurs	Récapitulatif du changement d'adresse mail (modification de profil)	<p>Certaines données nécessaires au changement de mail ne sont pas présentes dans le code chiffré.</p> <p>Résolution : s'assurer que l'utilisateur a cliqué sur le lien directement dans le mail ou qu'il a copié correctement ce lien dans un navigateur (entier, sans caractères en trop, espaces notamment, avant ou après). Si pas d'erreur de l'utilisateur, faire un signalement à l'assistance niveau 2</p>

Code erreur	Type erreur	Composant / API source de l'erreur	Fonctionnalité(s) métier concernée(s)	Description de l'erreur
MCM09	Métier	Couche Métier EduConnect - Service des comptes utilisateurs	Récapitulatif du changement d'adresse mail (modification de profil)	<p>Le numéro de demande de changement de mail du lien (contenu dans le lien à cliquer du mail « mise à jour de votre adresse mail ») n'est pas identique à celui de la base de données. Une modification de l'url dans le lien peut être la cause de ce problème.</p> <p>Résolution : s'assurer que l'utilisateur a cliqué sur le lien directement dans le mail ou qu'il a copié correctement ce lien dans un navigateur (entier, sans caractères en trop, espaces notamment, avant ou après). Si pas d'erreur de l'utilisateur, faire un signalement à l'assistance niveau 2</p>
MCM10	Métier	Couche Métier EduConnect - Service des comptes utilisateurs	Récapitulatif du changement d'adresse mail (modification de profil)	<p>La nouvelle adresse mail du lien (contenu dans le lien à cliquer du mail « mise à jour de votre adresse mail ») n'est pas identique à celle de la base de données. Une modification de l'url dans le lien peut être la cause de ce problème.</p> <p>Résolution : s'assurer que l'utilisateur a cliqué sur le lien directement dans le mail ou qu'il a copié correctement ce lien dans un navigateur (entier, sans caractères en trop, espaces notamment, avant ou après). Si pas d'erreur de l'utilisateur, faire un signalement à l'assistance niveau 2</p>
MCM11	Métier	Couche Métier EduConnect - Service des comptes utilisateurs	La vérification du code chiffré de l'email lors du changement de mot de passe (mot de passe oublié).	<p>Le numéro de la demande de réinitialisation de mot de passe (qui se trouve dans le lien à cliquer du mail « Demande de changement de mot de passe ») ne correspond pas à celui stocké en base de données.</p> <p>Résolution : s'assurer que l'utilisateur a cliqué sur le lien directement dans le mail ou qu'il a copié correctement ce lien dans un navigateur (entier, sans caractères en trop, espaces notamment, avant ou après). Si pas d'erreur de l'utilisateur, faire un signalement à l'assistance niveau 2</p>

Code erreur	Type erreur	Composant / API source de l'erreur	Fonctionnalité(s) métier concernée(s)	Description de l'erreur
MCM12	Métier	Couche Métier EduConnect - Service des comptes utilisateurs	Récapitulatif du changement d'adresse mail (modification de profil).	<p>Le code de la demande de changement d'email (qui se trouve dans le lien à cliquer dans le mail « mise à jour de votre adresse mail ») ne correspond pas à celui stocké en base de données.</p> <p>Résolution : s'assurer que l'utilisateur a cliqué sur le lien directement dans le mail ou qu'il a copié correctement ce lien dans un navigateur (entier, sans caractères en trop, espaces notamment, avant ou après). Si pas d'erreur de l'utilisateur, faire un signalement à l'assistance niveau 2</p>
MCM13	Métier	Couche Métier EduConnect - Service des comptes utilisateurs	Procédure de réinitialisation de mot de passe (clic sur le lien du mail de réinitialisation).	<p>Le lien qui a été utilisé est périmé (durée de vie dépassée). Il n'est donc plus considéré comme valide.</p> <p>Résolution : l'utilisateur doit recommencer entièrement la procédure de mot de passe perdu. Lui indiquer qu'il doit finaliser sa demande par clic sur le lien reçu par mail avant un délai de 7 jours.</p>
MCM14	Métier	Infos utilisateur connecté - Session	Première connexion de l'utilisateur	<p>Impossible d'identifier l'utilisateur connecté, l'identifiant est nul.</p> <p>Résolution : si la première analyse des informations données par l'utilisateur ne permet pas de comprendre, faire un signalement pour l'assistance niveau 2</p>
MCM15	Métier	Couche Métier EduConnect - Service de connexion	Validation de la première connexion de l'utilisateur (après clic sur le bouton valider du formulaire),	<p>La date de naissance donnée pour l'élève affichée dans le formulaire de première connexion n'est pas bon (probablement une erreur de saisie).</p> <p>Résolution : Dans le cas où l'utilisateur n'a pas fait d'erreur de saisie, vérifier la date de naissance connue dans le système d'information Educonnect. Si ce n'est pas celle donnée par l'utilisateur, cf PB6 dans § Problèmes les plus courants.</p>

Code erreur	Type erreur	Composant / API source de l'erreur	Fonctionnalité(s) métier concernée(s)	Description de l'erreur
MCM16	Métier	Couche Métier EduConnect - Service de connexion	Validation de la première connexion de l'utilisateur (après clic sur le bouton valider du formulaire),	L'adresse mail du responsable n'a pas été fournie (elle est obligatoire). Résolution : l'utilisateur doit renseigner tous les champs obligatoires du formulaire et corriger les erreurs éventuelles qui lui sont affichées
MCM17	Métier	-	-	Erreur générique pour signaler qu'un paramètre de méthode est nul alors qu'il est nécessaire. Résolution : Faire un signalement pour assistance niveau 2
MCM18	Métier	Couche métier - Service des responsables	Validation d'un regroupement.	Le nom et le prénom des deux responsables ne correspondent pas. Résolution : Indiquer à l'utilisateur qu'il est normal que le regroupement soit refusé ; il ne peut regrouper que les comptes liés à sa personne (à son nom et à son prénom).
MCM19	Métier	Couche Métier - Service des responsables	Validation d'un regroupement.	Les identifiants fournis pour le regroupement sont identiques. Résolution : Indiquer à l'utilisateur qu'il est normal que le regroupement soit refusé. On ne regroupe pas un compte avec lui-même.
MCM20	Métier	Couche Métier - Service des comptes utilisateurs	Demande de réinitialisation d'un mot de passe.	Le type de l'utilisateur n'est pas bon (Type ELEVE au lieu de RESP) Résolution : L'utilisateur doit saisir l'identifiant reçu lors de la notification de son compte. S'il l'a perdu, se référer au § Problèmes les plus courants
MCM21	Métier	Couche Métier- Service des comptes utilisateurs	Demande de modification de mot de passe.	Le mot de passe fourni est erroné. Résolution : Le responsable doit saisir un nouveau mot de passe au format 8 caractères minimum, 14 maximum, chiffres et lettres obligatoires. La valeur du champ « confirmation du nouveau mot de passe » doit être la même que celle du champ « nouveau mot de passe » mais différente de celle du mot de passe actuel

Code erreur	Type erreur	Composant / API source de l'erreur	Fonctionnalité(s) métier concernée(s)	Description de l'erreur
MCM22	Métier	Couche Métier- Service des comptes utilisateurs	-	<p>Le mot de passe saisi est le même que précédemment.</p> <p>Résolution : Le responsable doit saisir un nouveau mot de passe au format 8 caractères minimum, 14 maximum, chiffres et lettres obligatoires. La valeur du champ « confirmation du nouveau mot de passe » doit être la même que celle du champ 'nouveau mot de passe » mais différente de celle du mot de passe actuel</p>
MCM23	Métier	Couche Métier - Service des comptes utilisateurs	-	<p>Le type de la personne est introuvable.</p> <p>Résolution : Vérifier l'identifiant saisi par le responsable</p>
MCM24	Métier	Couche Métier Service des comptes utilisateurs	Demande de modification de mot de passe.	<p>L'identifiant fourni est incorrect.</p> <p>Résolution : Vérifier l'identifiant saisi par le responsable</p>
MCM25	Métier	Couche Métier Service des comptes utilisateurs	Demande de modification de mot de passe.	<p>Le mot de passe ou l'identifiant fourni est incorrect.</p> <p>Résolution : Vérifier les identifiants saisis par le responsable</p>
MCM26	Métier	Couche Métier Service des comptes utilisateurs	Demande de modification de mot de passe.	<p>Les mots de passe saisis sont identiques.</p> <p>Résolution : Le responsable doit saisir un nouveau mot de passe au format 8 caractères minimum, 14 maximum, chiffres et lettres obligatoires. La valeur du champ « confirmation du nouveau mot de passe » doit être la même que celle du champ 'nouveau mot de passe » mais différente de celle du mot de passe actuel</p>
MCM27	Métier	Couche Métier Service des connexions	Vérification lors de la première connexion.	<p>Une erreur s'est produite lors de l'envoi d'un email.</p> <p>Résolution : créer un signalement pour l'assistance niveau 2</p>

Code erreur	Type erreur	Composant / API source de l'erreur	Fonctionnalité(s) métier concernée(s)	Description de l'erreur
MCM28	Métier	Couche Métier Controller Connexion	Vérification des données lors de la première connexion.	La date de naissance fournie n'est pas au bon format. Résolution : créer un signalement pour l'assistance niveau 2
MBD01	Métier	Couche Métier EduConnect - Service des comptes utilisateurs	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Création d'une demande de réinitialisation de mot de passe, vérification de l'existence de l'utilisateur (Oubli mot de passe). ▪ Validation du formulaire de changement de mot de passe (Oubli mot de passe). 	Après vérification dans la base de données, aucun compte n'a été trouvé pour l'identifiant fourni. L'identifiant est erroné ou le compte n'est plus présent dans la base de données. Résolution : vérifier l'identifiant saisi par le responsable
MBD02	Métier	Couche Métier EduConnect - Service des comptes utilisateurs	Création d'une demande de réinitialisation de mot de passe (Oubli mot de passe).	L'email de l'utilisateur n'a pas encore été validé dans la base de données (nécessaire pour accéder aux fonctions d'auto-dépannage). Résolution : Vérifier l'état du compte du responsable ; en fonction de cet état, lui indiquer la marche à suivre pour activer son compte (cf § Problèmes les plus courants)
MBD03	Métier	Couche Métier EduConnect - Service de connexion	Vérification des paramètres de l'utilisateur avant la première connexion.	Aucune affiliation trouvée pour la personne dans la base de données. Impossible de déterminer les rôles de l'utilisateur. Résolution : Vérifier les identifiants du responsable
MBD04	Métier	Couche Métier EduConnect - Contrôleur de connexion	Accès à la page de vérification d'adresse mail pour un responsable qui n'a pas encore validé son email.	L'email du responsable est déjà validé dans la base de données ; il ne devrait donc pas accéder au formulaire de renvoi de mail de validation. Résolution : Vérifier par quelles étapes est passé l'utilisateur avant d'accéder au formulaire de renvoi de mail de validation ; si ce n'est effectivement pas normal, créer un signalement pour l'assistance niveau 2

Code erreur	Type erreur	Composant / API source de l'erreur	Fonctionnalité(s) métier concernée(s)	Description de l'erreur
MBD05	Métier	Couche Métier EduConnect - Contrôleur de connexion et service des comptes utilisateur	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérification des infos contenues dans le code du lien de confirmation de changement de mail (page de récapitulatif du changement de mail). ▪ Vérification des infos contenues dans le code du lien de confirmation de changement de mail (traitement du changement de mail) 	<p>Aucune demande de changement dans la base de données ne correspond au code fourni (présent dans le lien à cliquer du mail « mise à jour de votre adresse mail »). Code périmé ou changement de mail déjà effectué.</p> <p>Résolution : cf PB13 dans § Problèmes les plus courants</p>
MBD06	Métier	Couche Métier EduConnect - Service des comptes utilisateurs	Vérification du lien de réinitialisation de mot de passe (avant de rediriger vers le formulaire de modification).	<p>Aucune demande de réinitialisation de mot de passe n'est trouvée dans la base de données pour l'identifiant fourni.</p> <p>Résolution : cf PB14 dans § Problèmes les plus courants</p>
MBD07	Métier	Couche Métier EduConnect - Service des comptes utilisateurs, Service des responsables et le service de connexion	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérification des informations du lien de changement d'email. ▪ Confirmation de changement d'email (validation formulaire récapitulatif). ▪ Renvoi de mail de confirmation depuis la consultation de profil. ▪ Validation de la vérification de compte dans le cas de la première connexion (formulaire de vérification d'email) 	<p>Aucune demande de changement d'adresse mail n'est trouvée dans la base de données pour l'identifiant fourni.</p> <p>Résolution : cf PB13 dans § Problèmes les plus courants</p>
MDB08	Métier	Couche Métier - Service des responsables	Validation d'un regroupement	<p>Le compte est inactif.</p> <p>Résolution : Vérifier l'état des comptes à regrouper ; le compte utilisé pour le regroupement doit être Activé</p>

Code erreur	Type erreur	Composant / API source de l'erreur	Fonctionnalité(s) métier concernée(s)	Description de l'erreur
MDB09	Métier	Couche Métier	Contrôler de récupération de l'identifiant	<p>L'email fourni dans le cas d'un oubli de l'identifiant est inconnu.</p> <p>Résolution : Vérifier l'adresse mail saisie. Si correcte, le compte du responsable n'est pas encore lié à son adresse mail. Il doit demander à son directeur d'école de renotifier son compte, puis effectuer une première connexion. Il sera amené à saisir son adresse mail qui sera alors liée au compte et celui-ci sera retrouvé lors d'une prochaine procédure « Identifiant oublié ».</p>
TCH01	Technique	Couche Métier EduConnect - Service des comptes utilisateurs	Validation du formulaire d'oubli de mot de passe.	<p>La création du code chiffré permettant à l'utilisateur de définir un nouveau mot de passe (fonctionnalité d'oubli de mot de passe) a échoué. L'application a probablement été mal paramétrée et le mécanisme de chiffrement lui-même semble être en cause (clé de chiffrement introuvable ou inutilisable, mauvais format de clé,...). La clé de chiffrement est dans le fichier de configuration metier.config et se nomme "cle.chiffrement".</p> <p>Résolution : créer un signalement pour l'assistance de niveau 2</p>
TCH02	Technique	Couche Métier EduConnect - Service des emails	Validation du formulaire de modification du profil (changement d'adresse email).	<p>La création du code chiffré permettant à l'utilisateur de confirmer son adresse email (activation du compte) a échoué. L'application a probablement été mal paramétrée et le mécanisme de chiffrement lui-même semble être en cause (clé de chiffrement introuvable ou inutilisable, mauvais format de clé,...). La clé de chiffrement est dans le fichier de configuration metier.config et se nomme "cle.chiffrement".</p> <p>Résolution : créer un signalement pour l'assistance de niveau 2</p>

Code erreur	Type erreur	Composant / API source de l'erreur	Fonctionnalité(s) métier concernée(s)	Description de l'erreur
TDH01	Technique	Composant de chiffrement/déchiffrement	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulaire de changement de mot de passe (Oubli mot de passe). ▪ Validation du formulaire de changement de mot de passe (Oubli mot de passe). 	<p>Le déchiffrement du code chiffré de la fonctionnalité d'oubli de mot de passe a échoué (dans le lien à cliquer du mail « Demande de changement de mot de passe »).</p> <p>Résolution : s'assurer que l'utilisateur a cliqué sur le lien directement dans le mail ou qu'il a copié correctement ce lien dans un navigateur (entier, sans caractères en trop, espaces notamment, avant ou après). Si pas d'erreur de l'utilisateur, faire un signalement à l'assistance niveau 2</p>
TDH02	Technique	Composant de chiffrement/déchiffrement	Formulaire de changement de mail (Modification de profil).	<p>Le déchiffrement du code chiffré de la fonctionnalité de changement d'email a échoué (dans le lien à cliquer du mail « mise à jour de votre adresse mail »).</p> <p>Résolution : s'assurer que l'utilisateur a cliqué sur le lien directement dans le mail ou qu'il a copié correctement ce lien dans un navigateur (entier, sans caractères en trop, espaces notamment, avant ou après). Si pas d'erreur de l'utilisateur, faire un signalement à l'assistance niveau 2</p>
TEM01	Technique	Couche Métier EduConnect - Service des comptes utilisateurs	Validation du formulaire d'oubli de l'identifiant.	<p>L'Email généré par la fonctionnalité d'oubli de l'identifiant (rappel des identifiants associés à une adresse email) n'a pas pu être envoyé.</p> <p>Résolution : Vérifier l'adresse mail du responsable connue par le système d'information :</p> <ul style="list-style-type: none"> - En cas d'adresse inconnue ou incorrecte, demander au directeur d'école de renotifier le compte et le responsable devra effectuer une première connexion pour lier son adresse mail actuelle au compte, - En cas d'adresse mail connue et correcte, faire un signalement pour l'assistance niveau 2

Code erreur	Type erreur	Composant / API source de l'erreur	Fonctionnalité(s) métier concernée(s)	Description de l'erreur
TEM02	Technique	Couche Métier EduConnect - Service des comptes utilisateurs	Validation du formulaire d'oubli de mot de passe.	<p>L'Email généré par la fonctionnalité d'oubli de mot de passe n'a pas pu être envoyé.</p> <p>Résolution : Vérifier l'adresse mail du responsable connue par le système d'information :</p> <ul style="list-style-type: none"> - En cas d'adresse inconnue ou incorrecte, demander au directeur d'école de renotifier le compte et le responsable devra effectuer une première connexion pour lier son adresse mail actuelle au compte, <p>En cas d'adresse mail connue et correcte, faire un signalement pour l'assistance niveau 2</p>
TEM03	Technique	Couche Métier EduConnect - Service des emails	Transverse.	<p>L'encoding utilisé pour encoder le code chiffré de validation de l'adresse mail du compte (1ère connexion) ou le code chiffré de changement d'adresse email n'est pas supporté par le système (UTF8).</p> <p>Résolution : Faire un signalement pour l'assistance niveau 2</p>
TEM04	Technique	Couche Métier EduConnect - Service des emails	Modification de l'email quelle que soit son origine (sauf récupération de mot de passe).	<p>Envoi d'email via le service des emails (actuellement mail première connexion et changement email) impossible, une erreur lors de la construction de l'email (sujet, destinataire, contenu, serveur smtp, etc ...).</p> <p>Résolution : Faire un signalement pour l'assistance niveau 2</p>
TPC01	Technique	Couche Métier EduConnect - Service de connexion	Validation de la première connexion de l'utilisateur.	<p>L'état de l'utilisateur qui tente d'effectuer sa première connexion n'est pas : Notifié et non activé, or c'est le seul état qui autorise une première connexion.</p> <p>Résolution : Vérifier l'état du compte du responsable et lui indiquer la marche à suivre en fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si Non notifié, il doit attendre d'être notifié - Si En cours d'activation ou Activé, il est normal de ne pas pouvoir effectuer de première connexion car c'est déjà fait

Code erreur	Type erreur	Composant / API source de l'erreur	Fonctionnalité(s) métier concernée(s)	Description de l'erreur
TPC02	Technique	Contrôleur EduConnect - Contrôleur de connexion	Affichage de la page de vérification d'email pour un responsable dont l'email n'est pas encore validé.	L'identifiant de l'utilisateur connecté est vide, impossible de l'identifier. Résolution : Vérifier l'identifiant du responsable
TPC03	Technique	Contrôleur EduConnect - Contrôleur de connexion	Validation du formulaire de vérification d'email pour un responsable dont l'email n'est pas encore validé.	L'identifiant en session de l'utilisateur est vide, impossible de l'identifier. Résolution : Vérifier l'identifiant du responsable
TPDF01	Technique	Métier Service de génération d'un PDF	Erreur possible lors du clic sur le PDF pour le générer	Le PDF n'a pas pu être généré en raison d'un problème technique inconnu. Résolution : Faire un signalement pour l'assistance de niveau 2
LD01	Technique	Métier Service des comptes utilisateurs	Mise à jour du mot de passe.	Aucun utilisateur n'a été trouvé dans le LDAP. Résolution : vérifier dans le LDAP s'il existe une entrée ayant iud = identifiant du responsable ; faire un signalement pour l'assistance de niveau 2
LD02	Technique	Métier Service des comptes utilisateurs	Mise à jour du mot de passe.	Plusieurs utilisateurs ont été trouvés dans le LDAP. Résolution : vérifier dans le LDAP s'il existe une entrée ayant iud = identifiant du responsable ; faire un signalement pour l'assistance de niveau 2