

Difficultés de connexion ENT/Pronote pour les responsables légaux : procédure à suivre

Collège Jacques Prévert, Verson

1. Création du compte EduConnect

👉 Avez-vous déjà effectué l'auto-inscription sur EduConnect en tant que responsable légal (parent), avec vos propres coordonnées (numéro de portable ou adresse mail renseignés lors de l'inscription de votre enfant) ?

- Oui → étape suivante.
 - Non → utilisez le lien : [Auto-inscription EduConnect](#) en suivant les pages 3 et 4 du guide [téléchargeable ici](#).
-

2. Type de compte et d'identifiants

👉 Lors de la connexion à l'ENT <https://connexion.l-educdenormandie.fr/>, après avoir cliqué sur "Représentant légal (parent)", sélectionnez-vous collège/lycée et non école ?

- Oui → étape suivante.
- Non → corrigez ce paramètre.

👉 Êtes-vous sûr(e) d'utiliser votre identifiant et votre de passe de responsable légal pour accéder à l'ENT [Connexion ENT Normandie](#) et non le compte de votre enfant ?

- Oui → étape suivante.
 - Non → corrigez ce paramètre.
-

3. Mot de passe ou identifiant EduConnect

👉 En cas d'oubli de votre mot de passe et/ou de votre identifiant, avez-vous tenté la fonction « identifiant/mot de passe oublié » sur EduConnect ?

- Oui → étape suivante.
- Non → utilisez l'une des procédures suivantes selon votre situation :

🔑 Identifiant oublié

👉 [Récupérer mon identifiant](#)

- Choisissez le mode de récupération : SMS ou mail.
- Par SMS → entrez le numéro de portable lié au compte → vous recevez un SMS avec l'identifiant.
- Par mail → entrez l'adresse mail liée au compte → vous recevez un courriel avec l'identifiant.

🔒 Mot de passe oublié

👉 [Réinitialiser mon mot de passe](#)

- Choisissez le mode de récupération : SMS ou mail.
- Par SMS → vous recevez un code de réinitialisation → saisissez-le, définissez un nouveau mot de passe, puis validez.
- Par mail → vous recevez un lien de réinitialisation → cliquez dessus, définissez un nouveau mot de passe, puis validez.

4. Accès à l'ENT et à Pronote

👉 Une fois connecté à l'ENT [L'Éduc de Normandie](#), parvenez-vous à l'icône **Pronote** ?

- Oui → étape suivante.
 - Non → [voir pages 8 et 9 du guide, téléchargeable ici](#).
-

5. Connexion via l'application Pronote

👉 Utilisez-vous l'application Pronote sur smartphone ?

- Oui → étape suivante.
- Non → passez à l'étape 6.

👉 Si vous utilisez l'application Pronote, avez-vous flashé le **QR-code généré depuis l'ENT en tant que représentant légal** ?

- Oui → étape suivante.
 - Non → [voir pages 13 à 19 du guide, téléchargeable ici](#).
-

6. Comptes multiples (plusieurs enfants)

👉 Avez-vous plusieurs enfants **scolarisés dans l'académie** ?

- Oui → étape suivante.
- Non → passez à l'étape 7.

👉 Si vous avez plusieurs enfants, avez-vous réussi à **regrouper tous vos enfants sur le même compte responsable légal (parent)** ?

- Oui → étape suivante.
 - Non → [consultez ce guide pour regrouper vos comptes enfants](#).
-

7. Situation technique

👉 Avez-vous testé la connexion sur un autre support (ordinateur, tablette, smartphone) ou avec un autre navigateur (Chrome, Firefox, Edge...) ?

- Oui → étape suivante.
 - Non → essayez sur un autre support ou un autre navigateur.
-

8. Consulter la FAQ EduConnect

👉 Avez-vous consulté la [FAQ EduConnect](#) pour vérifier si la réponse à votre problème y est déjà indiquée ?

- Oui et la difficulté persiste → **merci de réaliser une capture d'écran du message ou de la difficulté rencontrée et de nous la transmettre**.
- Non → consultez la [FAQ EduConnect](#) avant de nous transmettre une capture d'écran du problème s'il persiste.