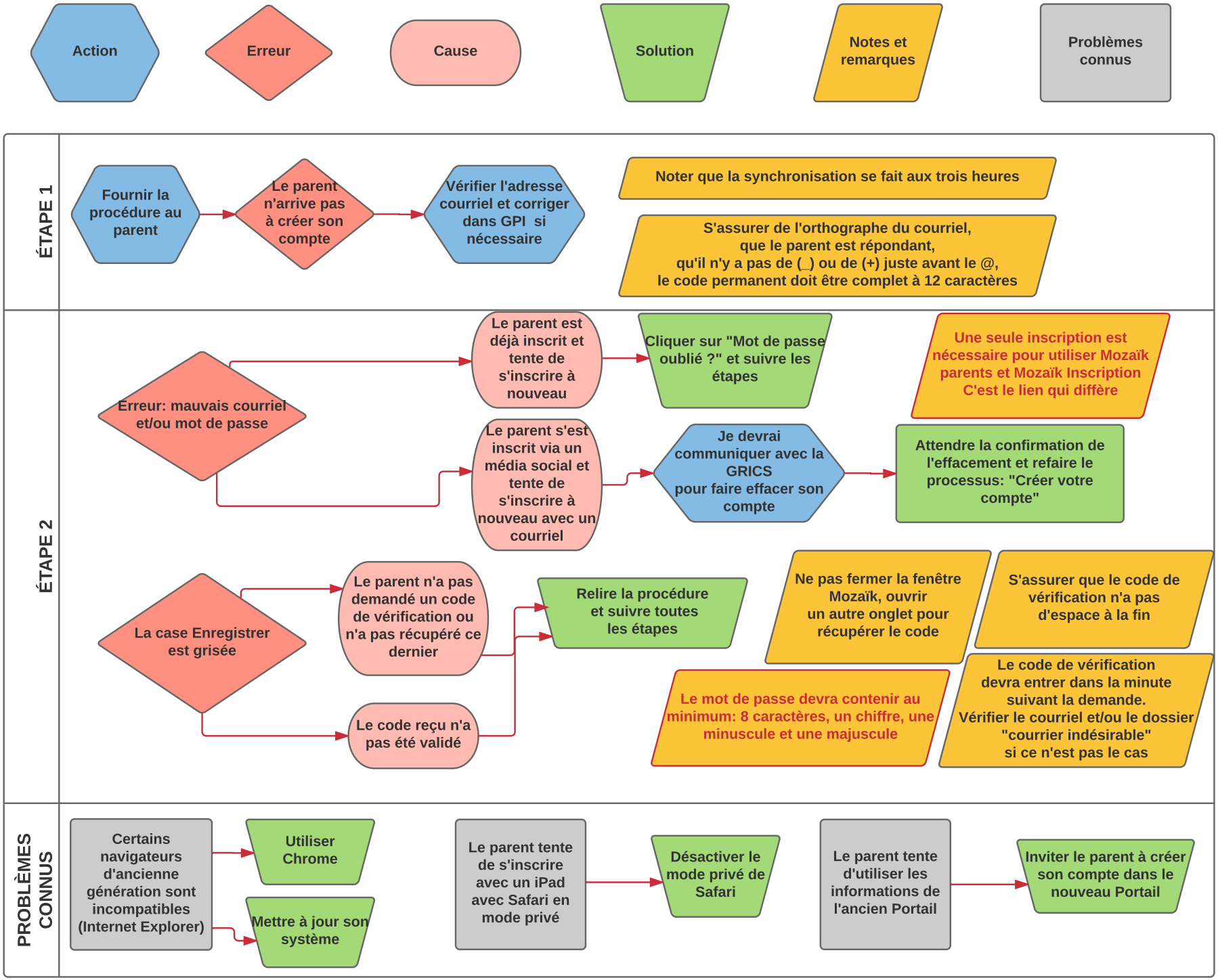
Action
Erreur
Cause
Solution
Notes et remarques
Problèmes connus
ÉTAPE 1
Fournir la procédure au parent
Le parent n'arrive pas à créer son compte
Vérifier l'adresse courriel et corriger dans GPI si nécessaire
Noter que la synchronisation se fait aux trois heures
S'assurer de l'orthographe du courriel, que le parent est répondant, qu'il n'y a pas de (_) ou de (+) juste avant le @, le code permanent doit être complet à 12 caractères
ÉTAPE 2
Erreur: mauvais courriel et/ou mot de passe
Le parent est déjà inscrit et tente de s'inscrire à nouveau
Cliquer sur "Mot de passe oublié ?" et suivre les étapes
Une seule inscription est nécessaire pour utiliser Mozaïk parents et Mozaïk Inscription C'est le lien qui diffère
Le parent s'est inscrit via un média social et tente de s'inscrire à nouveau avec un courriel
Je devrai communiquer avec la GRICS pour faire effacer son compte
Attendre la confirmation de l'effacement et refaire le processus: "Créer votre compte"
La case Enregistrer est grisée
Le parent n'a pas demandé un code de vérification ou n'a pas récupéré ce dernier
Le code reçu n'a pas été validé
Relire la procédure et suivre toutes les étapes
Ne pas fermer la fenêtre Mozaïk, ouvrir un autre onglet pour récupérer le code
S'assurer que le code de vérification n'a pas d'espace à la fin
Le mot de passe devra contenir au minimum: 8 caractères, un chiffre, une minuscule et une majuscule
Le code de vérification devra entrer dans la minute suivant la demande. Vérifier le courriel et/ou le dossier "courrier indésirable" si ce n'est pas le cas
PROBLÈMES CONNUS
Certains navigateurs d'ancienne génération sont incompatibles (Internet Explorer)
Utiliser Chrome
Mettre à jour son système
Le parent tente de s'inscrire avec un iPad avec Safari en mode privé
Désactiver le mode privé de Safari
Le parent tente d'utiliser les informations de l'ancien Portail
Inviter le parent à créer son compte dans le nouveau Portail