

# EduConnect

Assistance et documentations

2023

Pôle élèves – Scolarité



**ACADÉMIE  
D'ORLÉANS-TOURS**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



# **Gestion du compte et auto-dépannage EduConnect**

# Dépannage du compte élève

[teleservices.education.gouv.fr](https://teleservices.education.gouv.fr)



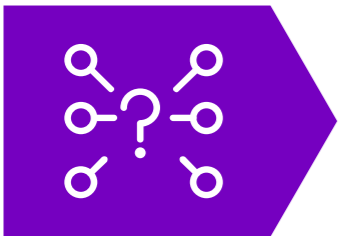


# Comment assister les utilisateurs ?

# L'assistance pour les élèves



Une FAQ en ligne « [Besoin d'aide ?](#) » est accessible au bas des pages EduConnect pour aider les élèves en cas de difficulté de connexion



S'ils ont besoin d'aide pour se connecter, les élèves peuvent :

- s'adresser à leur établissement
- indiquer une adresse mail pour pouvoir réinitialiser leur mot de passe ou se faire rappeler leur identifiant



Dispositif d'assistance dans l'établissement :

- Par l'établissement via le module d'administration des comptes
- Par un enseignant ou toute autre personne ayant reçu la délégation au module de dépannage des comptes élèves

# L'assistance pour les parents



Une FAQ en ligne « **Besoin d'aide ?** » est accessible au bas des pages EduConnect pour aider les parents en cas de difficulté de connexion



## Des questions sur votre connexion ou une démarche en ligne ?

Une plateforme d'assistance nationale est mise à votre disposition pendant chaque période d'ouverture des démarches en ligne.

**par téléphone : 0 809 54 06 06 (prix d'un appel local)**  
du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 12h (horaires de métropole)

**en ligne : [assistanceteleservices.education.gouv.fr](https://assistanceteleservices.education.gouv.fr)**




En cas de besoin, les parents peuvent se tourner vers l'assistance académique : dispositif d'assistance prévu par l'académie

Formulaire d'assistance académique : [https://www.ac-orleans-tours.fr/assistance\\_parents](https://www.ac-orleans-tours.fr/assistance_parents)

# Comment assister les utilisateurs ?

## Responsable

- S'il n'arrive pas à s'auto-dépanner, le responsable peut demander de l'aide à l'équipe d'assistance dans la FAQ

 **ÉduConnect**

### donner accès :

- aux démarches en ligne, comme la fiche de renseignements, la demande de bourse, etc ;
- à l'espace numérique de travail (ENT) ;
- au livret scolaire.

### Je sélectionne mon profil



Responsable d'élève



Élève

  
**MINISTÈRE  
DE L'ÉDUCATION  
NATIONALE  
ET DE LA JEUNESSE**  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Un compte unique pour les services numériques des écoles et des établissements

[education.gouv.fr](http://education.gouv.fr) [service-public.fr](http://service-public.fr) [legifrance.gouv.fr](http://legifrance.gouv.fr)

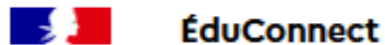
[franceconnect.gouv.fr](http://franceconnect.gouv.fr)

[Besoin d'aide ?](#) [Accessibilité : non conforme](#) [Mentions légales](#) [Mentions informatives](#) | v1.81-fix-4

# Comment assister les utilisateurs ?

## Responsable

- Où trouver les contacts
- S'il n'arrive pas à s'auto-dépanner, le responsable peut demander de l'aide à l'équipe d'assistance dans la FAQ



### Comment contacter l'assistance pour un responsable d'élève ?

Je ne trouve pas la réponse à mon problème

Si vous avez des questions sur votre connexion ÉduConnect ou une démarche en ligne, une plateforme d'assistance nationale est mise à votre disposition :

- par téléphone : 0 809 54 06 06 (prix d'un appel local), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 12h (heures de Paris)
- en ligne : [assistanceteleservices.education.gouv.fr](https://assistanceteleservices.education.gouv.fr)

En cas de fermeture de l'assistance nationale, consultez [la page d'assistance ÉduConnect](#) qui vous indique le dispositif mis en place dans chaque académie

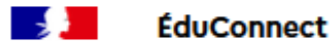
Certaines académies proposent des numéros verts ou des formulaires en ligne. D'autres vous demandent de vous adresser directement à l'école et à l'établissement. Dans tous les cas, communiquez les informations les plus précises possible (voir la question "Quelles informations dois-je communiquer à l'assistance ?")



# Comment assister les utilisateurs ?

## Responsable

- Où trouver les contacts



**Besoin d'aide ? - Contact**

**Choix de l'académie**

Pour tout problème, veuillez sélectionner votre académie afin de connaître les modalités d'assistance.

Académie

Orléans-Tours 

**Assistance de l'académie d'Orléans-Tours**

**1er degré** **2nd degré**

En cas de problème, vous pouvez remplir le formulaire en ligne disponible à l'adresse [https://www.ac-orleans-tours.fr/assistance\\_parents](https://www.ac-orleans-tours.fr/assistance_parents).

[https://www.ac-orleans-tours.fr/assistance\\_parents](https://www.ac-orleans-tours.fr/assistance_parents)

# Documentations et vidéos

# Documentations disponibles sur le PIA

[https://pia.ac-orleans-tours.fr/protege/mes\\_applications\\_mes\\_outils/informatique/systemes\\_dinformation/scolarite\\_du\\_2nd\\_degre/educonnect/](https://pia.ac-orleans-tours.fr/protege/mes_applications_mes_outils/informatique/systemes_dinformation/scolarite_du_2nd_degre/educonnect/)



# Informations pour les parents : flyer académique



## EduConnect

**Educonnect** remplace mes anciens comptes :  
Il simplifie le suivi et l'accompagnement de la scolarité de mes enfants.

**Educonnect** est un compte unique qui permet d'accéder à un ensemble de **services et démarche en ligne** ainsi qu'aux ENT – Espace Numérique de travail de mes enfants.  
Deux moyens sont proposés pour créer mon compte, tous accessibles sur [teleservices.education.gouv.fr](https://teleservices.education.gouv.fr)

**A** Mon numéro de **téléphone portable**

Je clique sur « Je n'ai pas de compte »


**B** FranceConnect, le dispositif sécurisé proposé par l'État pour simplifier les démarches en ligne

Je clique sur « S'identifier avec FranceConnect »

# Informations pour les parents : flyer académique

**A** Je crée mon compte avec mon numéro de téléphone portable


J'indique mon nom, mon prénom et mon numéro de téléphone.



Je reçois alors un SMS avec un code d'activation, que je dois saisir dans l'application dans les 30 min.

Par mesure de sécurité, la date de naissance de mes enfants m'est demandée.

Un écran m'indique alors mon identifiant EduConnect, que je pense à noter. Sur ce même écran, je crée mon mot de passe.




Mes prochains accès à [teleservices.education.gouv.fr](https://teleservices.education.gouv.fr) se feront avec cet identifiant et ce mot de passe.


**B** Je crée mon compte avec mes identifiants FranceConnect

Je sélectionne le service public de mon choix : Identifiez vous sur **Education nationale** avec

via votre compte :



En fonction du service choisi, je saisis mes informations FranceConnect (ex. Impots.gouv)



Une fois reconnu par FranceConnect, je clique sur le bouton **Continuez avec EduConnect**.

Je saisis mon numéro de téléphone portable tel qu'il est indiqué sur la fiche de renseignements. Je reçois alors un SMS avec un code d'activation, que je dois saisir dans l'application dans les 30 min.

Par mesure de sécurité, la date de naissance de mes enfants m'est demandée.

Mes prochains accès à [teleservices.education.gouv.fr](https://teleservices.education.gouv.fr) se feront avec mes identifiants FranceConnect.

**BESOIN D'AIDE** : par téléphone : 0 809 54 08 08 (prix d'un appel local), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 12h (heures de Paris) ou en ligne : [assistanceteleservices.education.gouv.fr](https://assistanceteleservices.education.gouv.fr) ou formulaire web académique : [https://www.ac-orleans-tours.fr/assistance\\_parents](https://www.ac-orleans-tours.fr/assistance_parents)

# Informations pour les parents : flyer national

- Education.gouv.fr : « EduConnect : un compte unique pour suivre et accompagner la scolarité de mon enfant » : <https://www.education.gouv.fr/educonnect-un-compte-unique-pour-suivre-et-accompagner-la-scolarite-de-mon-enfant-7361>

**À QUOI SERT EDUCONNECT ?**  
EduConnect est un **compte unique** qui permet d'accéder à un ensemble de services et démarches en ligne pour **suivre la scolarité de mes enfants**

**EduConnect remplace mes anciens comptes : il simplifie le suivi et l'accompagnement de la scolarité de mes enfants.**

**J'utilise ce compte unique :**

- 1 identifiant / 1 mot de passe pour tous mes enfants
- tout au long de leur scolarité (de l'école au lycée).

**Je peux accéder par exemple :**

- aux **démarches en ligne** (Scolarité services) comme la fiche de renseignements, la demande de bourse, etc.
- à l'**espace numérique de travail (ENT)**
- au **livret scolaire** de mes enfants.

□ une information grand public

**COMMENT ÇA MARCHE ?**  
Sur **teleservices.education.gouv.fr**

**1** Pour activer mon **compte unique**, j'ai besoin du **numéro de téléphone portable** donné lors de l'inscription de mes enfants.

**2** Une fois que mon compte est activé, j'accède aux services et démarches associés à chacun de mes enfants.

# Dans l'application « administration des comptes Educonnect : documentation utilisateur

**EduConnect - Administration des comptes**  
LGT [nom] [prénom] [nom] | [Changer d'établissement](#) | [Se déconnecter](#)

Accueil | Représentants légaux | Personnes en charge | Élèves | Statistiques | Paramètres

1 Responsables en erreur | 0 Mots de passe incorrectes

\*Responsables : regroupent les représentants légaux et les personnes en charge.

● Comptes activés (55,38 %)  
● Comptes en cours d'activation (0,05 %)  
● Comptes non activés et informés (0,32 %)  
● Comptes non activés et non informés (44,24 %)

**Représentants légaux** | Personnes en charge | Élèves

**Chiffres clés des représentants légaux**

- 1841 représentants légaux dans l'administration des comptes
- 882 représentants légaux connectés depuis le 01/09/2022
- 998 représentants légaux ayant confirmé leur téléphone portable
- 769 représentants légaux ayant confirmé leur adresse mail

[Représentants légaux →](#)

**Paramétrage des courriers et mails des représentants légaux**

**Adresse par défaut**  
<https://teleservices.education.gouv.fr>

**Adresse optionnelle**  
<https://lycees.netocentre.fr>

[Paramètres →](#)

Ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse | Direction du Numérique pour l'Éducation

**ÉduConnect**  
Un compte unique pour les services numériques des écoles et des établissements

**Administration des comptes  
Dépannage des comptes élèves**  
Guide de prise en main rapide pour le 2<sup>nd</sup> degré

1	Présentation.....	2
1.1	Modes d'activation des comptes ÉduConnect des élèves et des responsables d'élève.....	2
1.2	L'administration des comptes des élèves et des responsables d'élève.....	4
2	Accueil – tableau de bord.....	5
3	Élèves.....	6
3.1	Rechercher une liste d'élèves ou un élève individuellement.....	6
3.2	Informers les élèves.....	7
3.3	Éditer une liste des comptes élèves.....	9
3.4	Réinitialiser les mots de passe.....	11
3.5	Utiliser le module de dépannage des comptes élèves.....	12
4	Élèves extérieurs.....	13
5	Responsables d'élève.....	14
5.1	Rechercher des responsables d'élève (représentants légaux ou personnes en charge).....	14
5.2	Informers les responsables d'élève.....	15
5.3	Éditer une liste des comptes responsables d'élève.....	17
5.4	Réinitialiser les mots de passe.....	19
6	Statistiques.....	20
7	Paramétrage.....	21
8	Génération d'un nouvel identifiant.....	22

**MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE**  
Liberté  
Égalité  
Fraternité

Un compte unique pour les services numériques des écoles et des établissements.


[education.gouv.fr](http://education.gouv.fr) | [service-public.fr](http://service-public.fr) | [legifrance.gouv.fr](http://legifrance.gouv.fr)

[franceconnect.gouv.fr](http://franceconnect.gouv.fr)

[Besoin d'aide ?](#) | [Accessibilité : non conforme](#) | [Mentions légales](#) | [Mentions informatives](#) | v3.16.1

# Liste de vidéos de la classe virtuelle EduConnect chaîne Peertube Scolarité 2d degré

<https://tube-institutionnel.apps.education.fr/w/p/qvMx44nqyCfB4bi7132mvK>








 **Chaîne DSI SCOLARITE 2d Degr** dsi\_scolarite\_2d\_degr

4 abonnés  
Créé par dsi\_scolarit\_2d\_degr

Gestion de chaîne Se désabon

VIDÉOS LISTES DE LECTURE VIDÉO À PROPOS

Créé 7 listes de lecture

						
Préparation de la rentrée	NetSynchro - Collèges	NetSynchro - Lycées	<b>Educonnect 2d degré</b>	LSU - Livret scolaire unique	LSL - Livret scolaire du lycée - voie pro	LSL - Livret scolaire du lycée - voie générale et
Mise à jour il y a 3 mois	Mise à jour il y a 1 mois	Mise à jour il y a 4 mois	Mise à jour il y a 1 heure	Mise à jour il y a 3 mois	Mise à jour il y a 3 mois	Mise à jour il y a 3 mois

Chaîne Peertube scolarité 2d degré

[https://tube-institutionnel.apps.education.fr/c/scolarite\\_channel/video-playlists](https://tube-institutionnel.apps.education.fr/c/scolarite_channel/video-playlists)



# Synthèse des opérations à réaliser dès la rentrée

**ATTENTION**  
Pas de Deleg-CE pour les établissements agricoles.

- Le chef d'établissement peut déléguer les applications d'administration de comptes (via DELEG-CE) à des agents de l'établissement
  - application administration des comptes accessible avec clé OTP
  - application administration des comptes élèves accessible sans clé OTP
- Informer les comptes Elèves non activés pour tous les niveaux de l'établissement à l'aide de l'application Administration des comptes (courrier avec identifiant et mot de passe provisoire ou extraction pour publipostage ou fichier excel)

➤ **A LA RENTREE** : Distribuer le flyer d'auto-inscription de comptes aux parents qui n'ont pas encore de compte

Pour les élèves :

➤ **A LA RENTREE** : Distribuer les comptes élèves qui ne sont pas activés

# Demandes d'assistance

## Pour les établissements publics et privés :

Pour toute demande d'assistance, vous pouvez :

- Contacter Orléans-Tours Assistance au 0801 901 0181
- Déposer votre demande par courriel à : [assistance@ac-orleans-tours.fr](mailto:assistance@ac-orleans-tours.fr).

## Pour les établissements du ministère de l'Agriculture :

contacter votre correspondant informatique.

## Parents :

### Guichet d'assistance national :

lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 12h par téléphone au **0809 54 06 06** (prix d'un appel local)

**Formulaire web : <https://assistanceteleservices.education.gouv.fr>**

### Guichet d'assistance académique :

Formulaire web guichet famille académique : [https://www.ac-orleans-tours.fr/assistance\\_parents](https://www.ac-orleans-tours.fr/assistance_parents)

# Des questions ?

