

Voici quelques pistes à explorer dans différentes situations concernant Mozaik-Inscription.

FAQ:

- Il arrive souvent que les parents ne suivent pas les différentes étapes pour créer leur compte, nous pouvons les référer à la vidéo que l'on retrouve un peu plus bas dans l'écran « d'accès aux parents ».
- Le parent doit utiliser le courriel qui est dans le dossier de son enfant à l'école.
- Les courriels avec un soulignement (_) ou un plus (+) avant le @ ne fonctionnent pas (ex. : bidon_.gmail.com). Le parent doit faire un changement de courriel, car l'annuaire de Microsoft ne l'accepte pas. Le changement devra être fait dans le dossier de l'élève au préalable. Le parent devra attendre deux heures avant de pouvoir créer son nouveau compte.
- Le parent qui a déjà utilisé le Portail Parents doit utiliser le même courriel et le même mot de passe pour accéder à Mozaik-Inscription.
- Si le parent a un message d'erreur suivant : « Un utilisateur avec le courriel spécifié existe déjà. », c'est qu'il y a déjà un compte de créé pour cette adresse courriel. Il faudra réinitialiser le mot de passe du compte en cliquant sur le lien « mot de passe oublié ? ».
- Lors de la demande du code de vérification, il faut laisser la fenêtre de Mozaik-Inscription ouverte et ouvrir un autre onglet pour aller chercher le code de vérification dans la boîte de courriel.
- En tout temps, le code de vérification envoyé par courriel devrait être disponible dans la minute suivant la demande. Sinon, le parent devra s'assurer d'avoir utilisé le bon courriel et regarder dans les courriels indésirables.
- Si en cliquant sur vérifier le code, rien ne se passe, c'est qu'il y a une erreur dans la saisie du code. Assurez-vous qu'il n'y a pas d'espace à la fin.
- Si le code de vérification est entré, mais que le bouton « Enregistrer » n'est pas disponible. Il faudra cliquer sur « Vérifier le code », avant de cliquer sur « Enregistrer ».
- Le message « Le courriel doit être celui que vous avez fourni à l'école » est à titre indicatif seulement, ce n'est pas une erreur, mais une consigne.
- Si le message suivant s'affiche : « Oups. Accès refusé », il faut que les parents contactent le personnel de leur établissement pour corriger la situation, car le portail parent n'a pu établir un lien avec le dossier scolaire de votre enfant. Il faudra réviser les préalables à la publication que vous allez retrouver dans les guides de formations.
- Si le parent ne voit pas tous ses enfants, il y a probablement une erreur au niveau de l'adresse courriel du parent dans le dossier de l'enfant manquant. Sinon, il faut communiquer avec la secrétaire d'école. Le répondant de l'adresse MERS doit être le même pour tous les enfants.