

Erreurs d'authentification Scolarité Services (ATEN)/ENT les plus courantes

(Cet aide-mémoire est un complément du guide utilisateur - administration téléservices)

Acteurs: le chef d'établissement et son adjoint – le conseiller principal d'éducation

Doublons de compte élève

Descriptif

Dans le cadre d'élèves devant changer d'établissement, si l'établissement d'origine des élèves n'exporte pas correctement les dossiers, il peut inciter l'établissement d'accueil à créer une première fiche élève dans l'application SIECLE/BEE. Avec cette fiche ainsi créée, l'établissement d'accueil peut notifier le compte à l'élève par le module Administration - Téléservices.

Quand l'établissement d'accueil de l'élève peut finalement importer la fiche élève reçue, un deuxième compte est créé automatiquement.

Le secrétariat de l'établissement d'accueil, constatant ce doublon, procédera alors à la « déscolarisation » de l'élève créé initialement.

Conséquence

L'élève a reçu une première notification pour un compte qui deviendra inutilisable dès la désactivation du dossier élève correspondant dans SIECLE/BEE. Si les responsables ont été également notifiés, leur compte associé au compte élève désactivé sera également inutilisable.

Recommandation

Ne pas créer de fiche élève dans SIECLE/BEE pour un élève de l'académie, mais procéder à l'import du dossier transmis par l'établissement d'origine via le menu Import des dossiers issus de l'affectation de l'application SIECLE/BEE.

Contournement

Si ce doublon a été créé, il faudra obligatoirement notifier à nouveau l'élève ainsi que les responsables.

Doublons de compte responsable

Descriptif

L'établissement crée ou importe une fiche élève d'une fratrie dans SIECLE/BEE et choisit par erreur '*il s'agit d'un homonyme*' lors de la saisie d'un responsable. Ce responsable est alors en doublon.

Une fois le compte responsable notifié, si l'établissement supprime le doublon responsable, le compte associé sera automatiquement désactivé.

Conséquence

Le responsable a reçu une notification pour un compte qui deviendra inutilisable dès la suppression du doublon par l'établissement. L'établissement devra nécessairement fournir au responsable un nouveau compte en remplacement de celui qui a été désactivé. Le responsable recevra ainsi une nouvelle notification correspondant à son deuxième enfant.

Solution/Contournement

N'utiliser le choix 'Parent homonyme' qu'à bon escient sous peine de devoir obligatoirement notifier à nouveau le responsable.

Comptes responsables de fratrie

Descriptif

La fusion consiste à réunir deux comptes de responsable (par exemple le père et la mère) en un compte unique.

Pour des raisons règlementaires (CNIL), la fusion des comptes de responsables a été désactivée à la rentrée 2015.

Le regroupement consiste à réunir deux comptes du même responsable associés aux enfants d'une fratrie. Dans le cadre de l'ENT, le regroupement de comptes pour rattacher plusieurs enfants à un compte responsable unique n'est pas possible.

Conséquence

Le responsable n'accède aux informations que pour un seul de ses enfants.

Solution/Contournement

Il faut obligatoirement notifier les comptes manquants aux responsables et les informer que la fusion et le regroupement ne sont plus possibles.

Erreur « Une erreur du serveur est survenue »

Descriptif

Quand un responsable ou un élève modifie son mot de passe provisoire lors de sa première connexion, un message d'erreur apparaît : '**Une erreur du serveur est survenue**'.

Conséquence

Le responsable ou l'élève pense que la création du compte n'a pas fonctionné alors que s'il clique sur le bouton '**Retour**' il se retrouve connecté sur l'écran '**Votre compte – Profil**'.

Contournement

Il s'agit d'une anomalie. Dans l'attente de sa résolution, il est préconisé de fermer le navigateur et de se reconnecter avec le dernier mot de passe saisi par le parent.

Erreur « identifiant ou mot de passe incorrect »

Descriptif

Pour la rentrée 2015, l'authentification des élèves et des responsables a été revue. L'accès à l'ENT par le profil « **Elèves ou parents** » se fait par une authentification via le portail **Scolarité Services**. L'authentification « historique » (identifiants fournis par l'ENT via le service « **Administration/Diffusion des identifiants** ») est toujours active, mais accessible uniquement par le profil « **Autres publics** ».

Conséquence

L'accès à l'ENT via le profil « **Elèves ou parents** » avec l'authentification « historique » provoque l'erreur de connexion « **identification ou mot de passe incorrect** ».

Solution/Contournement

Le choix est donné aux établissements de continuer à utiliser les comptes « historiques » soit de passer par le portail **Scolarité Services** avec les identifiants notifiés depuis l'**Administration des téléservices**.

Attention : l'authentification « historique » ne permet pas aux responsables d'accéder à certains téléservices comme CAP'SUP ou la télinscription des élèves de 3^{ème}. L'accès aux téléservices nécessite obligatoirement l'utilisation de l'authentification via le portail **Scolarité Services**.

L'authentification « historique » sera supprimée au plus tard à la rentrée 2016.

Référence

Télécharger le guide utilisateur - administration téléservices :

<https://personnels.ac-montpellier.fr/assistance/TELESERVICES/Teleservices-GuideDeLutilisateur.pdf>