

Guide de dépannage – Clic école

Vous éprouvez des difficultés lors de votre inscription?

Voici quelques astuces qui pourront certainement vous aider.

Tout d'abord, s'assurer de cliquer sur le bouton bleu « Envoyer le code de vérification », car il ne s'envoie pas automatiquement et valider si le courriel de confirmation n'est pas dans les courriels indésirables.



Sinon, voici toutes les autres vérifications possibles proposées par la Grics :

1. Vérifier la synchronisation de l'heure :
 - L'heure du téléphone doit être à l'heure réelle;
 - Sur le téléphone :
Réglages ou Paramètres → Date et heure → Activer « Date et heure automatiques », puis redémarrer l'appareil;
2. Effacer le cache et les données de l'application (dans les réglages de l'application du cellulaire);
3. Désinstaller et réinstaller l'application;
4. Vérifier la présence de « VPN » qui pourrait bloquer la réception de courriels;

5. Vérification du type de compte utilisé :
 - Copier son adresse courriel et la vérifier dans la tuile « Dossier utilisateur »;
 - Identifier le type de compte utilisé pour la connexion : Local, Google, Apple, Facebook, etc.;
 - Le parent doit se connecter avec la même méthode que celle utilisée lors de la création du compte et avec le même courriel;
6. Vérifier que le courriel avec le code n'est pas dans une autre boîte de courriel (redirection de courriels);
7. S'assurer que le fournisseur de courriels n'a pas bloqué les courriels automatiques pour Clic école;
8. Vérifier que l'adresse de courriel du parent est la même que celle dans le dossier de l'élève dans GPI;
9. Regarder dans les paramètres de la boîte de courriel pour voir si une règle bloque le message reçu :
 - Paramètres → Courrier → Règles;
10. Vérifier si vous n'avez pas bloqué par erreur les courriels de Microsoft :
 - Paramètres → Courrier → Courrier indésirable → Expéditeurs → Domaines et expéditeurs bloqués.