

Que faire si le parent ne reçoit pas le code de vérification?

Liste de vérification

1. Vérifiez le type de compte utilisé

- Recherchez l'adresse courriel du parent dans la tuile **Dossier utilisateur**
- Identifiez le type de compte utilisé pour la connexion :
local, Google, Apple, Facebook, etc.

Le parent doit se connecter avec la même méthode utilisée lors de la création du compte, et le même courriel.

2. Confirmez que le courriel ne se trouve pas la boîte des courriels indésirables

3. Confirmez que le courriel comportant le code n'est pas dans une autre boîte de courriels (redirection de courriels)

4. Assurez-vous que le fournisseur de courriels n'a pas bloqué les courriels automatiques pour *Clic école*

5. Vérifiez dans les paramètres de la boîte de courriel si une règle bloque le message reçu (Microsoft)

- Paramètres → Courrier → Règles
- Paramètres → Courrier → Courrier indésirable → Expéditeurs → Domaines et expéditeurs bloqués

6. Ajoutez le domaine *microsoftonline.com* à la liste d'expéditeurs approuvés pour la messagerie

7. Vérifiez la présence de VPN qui pourrait bloquer la réception de courriel

8. Vérifiez la synchronisation de l'heure

L'heure du téléphone doit être à l'heure réelle.

- Sur le téléphone : Paramètres → Date et heure
- Activez **Date et heure automatiques**
- Redémarrez l'appareil

9. Effacez la cache et les données de l'application

Soutien

espaceclient.grics.ca



5100, rue Sherbrooke Est
3^e étage, bureau 300
Montréal (Québec) H1V 3R9

grics.ca