

Que faire lorsque le code de vérification est incorrect dans Clic école?

La problématique survient lorsqu'un utilisateur tente de s'authentifier à *Clic école* et qu'il inscrit un code de vérification erroné.

Cette situation survient quand :

- 1) **Le parent a une mauvaise connexion réseau;** le code prend donc plus de temps à être reçu. Le parent fait alors une nouvelle demande de code. Le courriel contenant le premier code est reçu, mais le parent se trouve dans la fenêtre de validation du deuxième envoi.
 - 2) **Le parent a fermé la fenêtre de validation du code** pendant qu'il récupérait celui-ci dans ses courriels. Il fait alors une nouvelle demande; toutefois, le code de la première demande n'est plus valide, puisqu'un nouveau code a été généré.
- **Suggérez au parent d'être patient. En moyenne, le code est reçu dans la minute qui suit.**
 - **Le code est valide pendant une période de 10 minutes.**

The screenshot shows a mobile browser interface for the URL `b2cpreprod.b2clogin.com`. The page title is "Validation en deux étapes". A red-bordered box highlights an error message: "⚠ Ce code est incorrect. Veuillez réessayer." Below this, there is a text input field labeled "Code de vérification *" containing the value "218330". Underneath the input field, it says "Vous n'avez pas reçu le code?" followed by two links: "Renvoyer le code" and "Besoin d'aide?". At the bottom of the form is a large blue button labeled "Vérifier le code". Below that are two smaller buttons: "← Précédent" and "Annuler". The mobile status bar at the top shows the time as 07:48 and a battery level of 100%.

Soutien



espaceclient.grics.ca



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

grics.ca