

1. Connectez-vous à Clic école au moyen du même type de compte/de la même méthode de connexion que vous utilisez habituellement :
 - Adresse de courriel, Google, Apple, Facebook, etc.

Les parents doivent utiliser le même type de compte/la même méthode de connexion et la même adresse courriel que ce qui est utilisé pour se connecter à mParent ou au Portail Parents Mozaïk.

2. Confirmez que le courriel ne se trouve pas dans le dossier de courriel indésirable, et si c'est le cas, marquez-le comme courriel approuvé.
3. Confirmez que le courriel n'a pas été transféré vers une autre boîte de réception (transfert massif).
4. Communiquez avec votre fournisseur de service (soutien) pour vous assurer qu'il ne bloque pas le courriel contenant le code de vérification.
5. Vérifiez que vous n'avez pas de règle active dans votre boîte de réception vous empêchant de recevoir le courriel contenant le code de vérification (Microsoft Outlook) :
 - Paramètres → Courrier → Règles
 - Paramètres → Courrier → Courriel indésirable → Expéditeurs → Domaines et expéditeurs bloqués
6. Vérifiez si un VPN est actif, car ce type d'application peut bloquer la réception du courriel contenant le code de vérification.
7. Ajoutez le domaine **microsoftonline.com** à votre liste d'expéditeurs et d'expéditeurs approuvés(e)s.

Pour les utilisatrices et utilisateurs individuel(le)s d'Outlook/Gmail

- **Outlook :**
 1. Cliquez sur l'icône d'engrenage (Paramètres) > Courrier > Courriel indésirable.
 2. Sous Expéditeurs et domaines approuvés, sélectionnez Ajouter un(e) expéditeur(-trice) approuvé(e).
 3. Entrez le domaine que vous souhaitez approuver, puis sélectionnez OK ou appuyez sur Entrée.
 4. Cliquez sur Enregistrer.
- **Gmail :**
 1. Cliquez sur l'icône d'engrenage > Voir tous les paramètres > Filtres et adresses bloquées.
 2. Cliquez sur Créer un filtre.
 3. Dans le champ De, entrez le domaine que vous souhaitez approuver (p. ex., exemple.com).
 4. Cliquez sur Créer un filtre.
 5. Sélectionnez l'option Ne jamais envoyer dans le dossier Spam.

Vérifiez l'heure et la date : l'heure sur l'appareil doit être réglée à l'heure actuelle.

Appareil mobile iOS (Apple)

- Paramètres → Général → Date et heure;
- Activez l'option Régler automatiquement;
- Redémarrez l'appareil mobile.

Appareil mobile Android

- Paramètres → Système → Date et Heure;
- Activez l'option Définir l'heure automatiquement;
- Redémarrez l'appareil mobile.

Videz le cache en vous déconnectant du Portail Parent Mozaïk, en désactivant l'appareil mobile, puis en le redémarrant.

8. Désinstaller et réinstaller un navigateur Web tiers sur un appareil **iOS (Apple)** :

Pour désinstaller un navigateur Web

1. Trouvez l'icône du navigateur que vous souhaitez supprimer sur votre écran d'accueil ou dans la bibliothèque d'applications.
2. Touchez de façon prolongée l'icône jusqu'à ce qu'un menu s'affiche.
3. Touchez Supprimer l'app, pour supprimer l'application et ses données, puis touchez Supprimer pour confirmer.

Pour réinstaller un navigateur Web

1. Ouvrez l'App Store sur votre appareil mobile iOS.
2. Touchez l'icône de recherche au bas et tapez le nom du navigateur que vous souhaitez réinstaller (p. ex., Chrome).
3. Trouvez l'application dans les résultats de recherche et touchez le bouton Obtenir.
4. Vous devrez peut-être entrer votre mot de passe Apple ID ou utiliser Face ID/Touch ID pour confirmer l'installation.
5. L'application se téléchargera et s'installera sur votre appareil.

Désinstaller et réinstaller un navigateur Web tiers sur un appareil **Android** :

Pour désinstaller un navigateur Web

1. Ouvrez l'application Paramètres de votre appareil mobile.
2. Touchez Applications (ou Applications et notifications).
3. Au besoin, touchez Toutes les applications pour afficher la liste complète.
4. Repérez et sélectionnez le navigateur que vous souhaitez désinstaller.
5. Touchez Désinstaller.
6. Pour confirmer, touchez OK ou Désinstaller de nouveau.

Pour réinstaller un navigateur Web

1. Ouvrir l'application Google Play Store.
2. Recherchez le nom du navigateur (p. ex. Google Chrome).
3. Touchez le bouton Installer et attendez que le téléchargement soit terminé.
4. Une fois installée, vous trouverez l'application sur votre écran d'accueil ou dans votre tiroir d'applications.

