

Support à destination des conseillers lorsque le jeune rencontre des difficultés à se connecter



Situations rencontrées par le jeune :

- Le jeune n'arrive pas à télécharger et installer l'application sur son smartphone
- Le jeune est bloqué dans sa connexion par un avertissement sur le lien d'activation "non sécurisé"
- Le lien d'activation a expiré, comment en recevoir un nouveau ?
- Le jeune n'a pas reçu le lien d'activation dans sa boîte mail
- Aucune de ces situations ne correspond, quelles informations donner au support ?



Le jeune n'arrive pas à télécharger et installer l'application sur son téléphone (1/2)

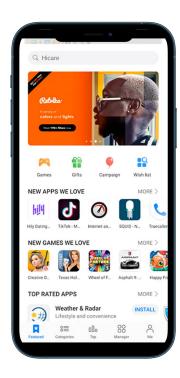


Le jeune n'arrive pas à trouver l'application du CEJ sur le store (apple store ou playstore), il obtient le message "cet article n'est pas disponible dans votre pays".

France comme région dans la configuration du Store. Voici comment faire pour <u>les détenteurs d'iPhone</u>, et voici comment faire pour <u>les détenteurs d'un</u> <u>téléphone Android</u> (liens cliquables).



Le jeune n'arrive pas à télécharger et installer l'application sur son téléphone (2/2)



Le jeune n'arrive pas à trouver l'application du CEJ sur le store et il s'agit d'un téléphone de la marque Huawei

Le jeune peut très bien trouver l'application sur le Playstore. C'est pourquoi, nous invitons les jeunes détenteurs d'un téléphone Huawei à installer le Playstore en <u>suivant les instructions</u> et télécharger l'application depuis ce Playstore. Aujourd'hui plusieurs milliers de jeunes utilisent l'application du CEJ sur des téléphones Huawei.



Le jeune est bloqué dans sa connexion par un avertissement sur le lien d'activation "non sécurisé"



Il arrive que certains téléphones bloquent l'accès à l'application du CEJ depuis le lien d'activation reçu par email (cf. capture d'écran ci-dessous).

Ce message signifie que le pare-feux du téléphone du jeune est réglé sur un niveau de protection maximal et se méfie du lien qui l'envoie vers le portail de connexion i-milo. Or, le téléphone du jeune ne risque rien à se connecter à l'application du CEJ. La connexion est entièrement sécurisée!

← Nous invitons alors le jeune à cliquer sur "Avancées" en bas à gauche de son écran et "autoriser la connexion" vers le "lien suspect". Ceci devrait permettre au jeune de s'identifier et se connecter à l'application du CEJ



Le lien d'activation a expiré comment en recevoir un nouveau?



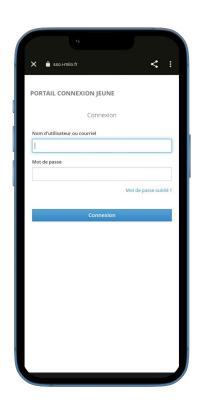
Le lien d'activation envoyé par e-mail au jeune est valide pendant 12 heures seulement.

- 👉 Si le lien d'activation a expiré, le ou la jeune peut :
 - 1. Ouvrir l'application
 - 2. Cliquer sur « Je suis suivi par un conseiller Mission Locale »
 - 3. Cliquer ensuite sur « Mot de passe oublié ? ».

Cette procédure déclenche l'envoi d'un nouveau mail d'activation de son compte.



Le jeune n'a pas reçu le lien d'activation dans sa boîte mail



Avant toute chose, il est primordial que le jeune vérifie dans ses courriers indésirables s'il n'a pas reçu un message de la part d'i-milo.

Dans un second temps, vérifiez que l'email utilisée pour inscrire le jeune est bien renseigné dans son profil i-milo.

- Four recevoir un nouveau lien d'activation, le ou la jeune peut :
 - 1. Ouvrir l'application
 - 2. Cliquer sur « Je suis suivi par un conseiller Mission Locale »
 - 3. Cliquer ensuite sur « Mot de passe oublié? ».

Cette procédure déclenche l'envoi d'un nouveau mail d'activation de son compte.

En dernier recours, le conseiller peut supprimer et recréer un compte jeune depuis son espace conseiller.

Aucune des situations décrites ci-dessus ne correspond à la situation du jeune

Voici les informations à préciser dans le formulaire :

Le formulaire d'assistance est accessible aux conseillers via l'adresse : https://doc.pass-emploi.beta.gouv.fr/support-milo/besoin-daide/

- 👉 Veuillez fournir les éléments suivants à propos du jeune :
 - son adresse email
 - son identifiant i-milo
 - l'adresse email de son conseiller
 - l'énoncé clair et détaillé de la difficulté rencontrée
 - la version de son téléphone et la version du système d'exploitation (ex : Version 12 d'Android)
 - une capture de l'écran du jeune

⚠ Si un des éléments ci-dessus est manquant, la prise en charge de la problématique par l'équipe support est bien plus longue