

**Application MyEd – Foire aux questions**

**Q1. J'ai téléchargé l'application et ajouté l'école aujourd'hui, pourquoi ne puis-je pas voir les détails de mon enfant ?**

Vous devez attendre la nuit pour que les systèmes se mettent à jour et chargent les données de l'enfant dans la section Étudiant de l'application.

**Q2. J'ai téléchargé l'application et ajouté l'école il y a plus de 24 heures, pourquoi ne puis-je pas voir les détails de mon enfant dans la section Élève ?**

Il y a un certain nombre de raisons pour lesquelles cela peut se produire, pour résoudre le problème, veuillez consulter les conseils ci-dessous :

Êtes-vous inscrit en tant que contact de priorité 1 sur le dossier de votre enfant auprès de l'école ?

Oui - contactez l'école pour vérifier que le numéro de téléphone portable que vous utilisez correspond à celui figurant sur le dossier de votre enfant

/Je ne sais pas - contactez l'école pour vérifier cela et faire mettre à jour le dossier si nécessaire

Nondossiers des élèves, vous devrez attendre toute la nuit pour que les changements prennent effet.

Une fois que toutes les mises à jour nécessaires ont été effectuées et que vous avez attendu toute la nuit pour que les modifications prennent effet, dans les rares cas où vous ne parvenez toujours pas à accéder aux détails de votre enfant, veuillez contacter l'école afin que le problème puisse être transmis au support technique MyEd pour essayez de résoudre le problème.

**Q3. J'ai accès aux détails de mon enfant dans l'application mais mon mari/femme/partenaire ne l'a pas, 2 parents/tuteurs peuvent-ils avoir accès au même élève dans l'application ?**

Oui, tant que les deux parents sont définis comme contacts de priorité 1 dans le dossier de l'enfant, ils peuvent tous les deux y avoir accès. Veuillez contacter l'école pour vérifier le dossier de votre enfant et le faire mettre à jour si nécessaire.

**Q4. J'avais l'application sur un autre téléphone et je pouvais voir les détails de mon enfant dessus, mais je l'ai mise sur un nouveau téléphone et maintenant je ne peux pas voir leurs détails, pourquoi cela ne fonctionne-t-il pas sur mon nouveau téléphone ?**

Avez-vous changé de numéro de mobile ? Si tel est le cas, vous devrez contacter l'école pour mettre à jour le dossier de votre enfant afin qu'il soit lié à l'application. N'oubliez pas que vous devrez ensuite attendre toute la nuit pour que les données de votre enfant soient chargées dans l'application.

**Q5. J'ai déjà un enfant sur l'application, alors pourquoi ne puis-je pas voir mon autre enfant qui vient de rejoindre l'école ?**

Vous ne verrez les détails de votre enfant dans l'application qu'une fois qu'il sera inscrit et qu'il aura commencé à l'école. Si tel est le cas, veuillez consulter les conseils des questions 1 et 2 ci-dessus.

**Q6. Pourquoi certains boutons sont-ils grisés dans la section Étudiant ?**

Cela signifie simplement qu'aucune information actuelle n'est disponible pour l'élève sous ce bouton.

**Q7. Puis-je protéger l'application MyEd avec un code PIN ?**

Oui, allez dans les paramètres de l'application (appuyez sur le petit carré composé de 3 courtes lignes horizontales), vous pouvez sélectionner les paramètres de sécurité et définir un code PIN ou un identifiant de visage pour l'accès.

**Q8. Les messages peuvent-ils être traduits de/vers différentes langues ?**

Oui, cependant toutes les langues ne sont pas disponibles et seuls les messages seront traduits, pas les pièces jointes ni les formulaires. Veuillez contacter l'école pour voir si votre langue est disponible et nous pouvons mettre cela en place pour vous si c'est le cas.

**Q9. L'école m'a envoyé un formulaire à remplir mais j'ai supprimé le lien, où puis-je trouver le formulaire ?**

Accédez à la section Étudiant de l'application et appuyez sur le bouton Formulaires pour accéder aux formulaires qui vous ont été envoyés. Veuillez noter que si vous appuyez sur un formulaire et que vous recevez un message indiquant qu'il a expiré, cela signifie que vous avez dépassé la date limite.

**Q10. Il y a deux fenêtres de message, laquelle dois-je utiliser ?**

Pour signaler des absences, utilisez la fenêtre 'Absence Hotline', pour tout le reste utilisez la fenêtre 'Kelmscott School'.

**Q11. Vais-je recevoir une réponse lorsque je signale l'absence de mon enfant via l'application ?**

Si nous avons besoin de plus de détails, notre responsable des présences vous contactera. Il est utile qu'au moment où vous signalez votre absence, vous fournissiez une photographie ou une capture d'écran de toute preuve dont vous disposez pour justifier l'absence, telle qu'une carte de rendez-vous.

**Q12. Puis-je mettre à jour les détails via l'application ?**

Oui, dans les paramètres, il existe un bouton "Mettre à jour les détails" que vous pouvez utiliser pour nous informer d'un changement de votre nom, de votre adresse e-mail et de votre numéro de contact. Veuillez noter ce qui suit lors de la mise à jour des détails :

▫ Vous ne devez PAS mettre à jour en utilisant les détails de votre enfant, par exemple vous ne pouvez pas utiliser l'adresse e-mail ou le numéro de téléphone de votre enfant

▫ Les modifications sont vérifiées avant la mise à jour des enregistrements, veuillez donc ne pas appuyer sur le soumettre le bouton plusieurs fois

▫ Si vous changez votre numéro de téléphone, nous vous appellerons pour vérifier ce changement

Si vous rencontrez des difficultés ou des problèmes non couverts dans la section ci-dessus, veuillez contacter info@kelmscott.waltham.sch.uk avec 'MyEd Query' dans la ligne d'objet. Veuillez donner autant de détails que possible avec votre requête, le cas échéant, tels que l'appareil que vous utilisez, la version de MyEd que vous utilisez (qui peut être trouvée en appuyant sur le petit carré composé de 3 courtes lignes horizontales sur l'application principale écran) et des captures d'écran de tous les messages d'erreur, etc. pour appuyer votre requête. Ces informations peuvent nous être nécessaires pour signaler un problème au support technique de MyEd. Merci