

Foire aux questions

Mail et identifiants institutionnels

Cette FAQ a pour objectif de vous aider dans vos démarches liées à l'utilisation de l'adresse mail institutionnelle et de votre compte annuaire SU. Lorsque vous rencontrez un problème, la démarche à suivre est la suivante :

- Identifier votre problème et tenter de le résoudre via cette FAQ, ainsi que les guides et tutoriels mis à votre disposition.
- Si au bout de 72H, votre problème persiste, merci de remplir le questionnaire suivant : en prévenant en parallèle votre gestionnaire administratif et pédagogique de référence.
- Si le secrétariat peut vous orienter pour résoudre le problème, vous recevrez une réponse par mail. Si cela n'est pas le cas, votre problème sera envoyé au service informatique de l'université. Le traitement de la demande peut prendre plusieurs semaines.

Essayez également d'anticiper les éventuels problèmes que vous pouvez rencontrer. Par exemple, si vous savez que vous avez un cours sur Moodle débutant la semaine suivante, n'attendez pas la veille pour vérifier que votre connexion fonctionne correctement.

IMPORTANT : l'ensemble des liens donnés dans cette FAQ doit être ouvert via Firefox ou Chrome, sinon, ils risquent de ne pas fonctionner correctement.

SOMMAIRE

1) Réception et utilisation de l'adresse mail institutionnelle	3
1.Comment puis-je avoir connaissance de mon adresse institutionnelle et de son mot de passe ? .	3
2.Comment puis-je activer mon compte annuaire Sorbonne Université et mon adresse institutionnelle ?.....	3
3.Sur quelles applications pourrais-je utiliser mes identifiants ?	3
4. Comment utiliser ma boîte mail ?	3
5. J'ai oublié mon mot de passe, comment le réinitialiser ?	4
2) Difficultés liées à l'activation adresse mail institutionnelle	4
1.Je ne connais pas mon adresse mail institutionnelle, ni le mot de passe associé.	4
2.Je ne trouve pas la clé d'activation de mon compte annuaire.....	4
3.J'ai déjà entamé la procédure d'activation de la messagerie, mais je suis bloqué à l'une des étapes.	5
4.J'ai effectué la procédure d'activation de l'adresse mail, mais je n'ai jamais reçu le mot de passe sur ma boîte mail personnelle.....	5
5.Je n'arrive pas à lier ma boîte mail étudiante et ma boîte mail personnelle.....	5
3) Difficultés dans l'utilisation des identifiants institutionnels	5
1.J'ai un message d'erreur m'indiquant que mon mot de passe ou mon identifiant est incorrect quand je tente de me connecter à ma boîte mail.....	5
2. J'ai oublié mon mot de passe, effectué la procédure de réinitialisation, mais je n'ai jamais reçu le nouveau mot de passe sur ma boîte mail personnelle.	6
3.J'ai un message d'erreur m'indiquant que mon mot de passe ou mon identifiant est incorrect quand je tente de me connecter sur Moodle.	6
4.J'ai accès à Moodle, mais pas aux cours pour lesquels je suis inscrit pédagogiquement.....	6
5. Je ne reçois pas les mails envoyés via Moodle.....	6

1) Réception et utilisation de l'adresse mail institutionnelle

1. Comment puis-je avoir connaissance de mon adresse institutionnelle et de son mot de passe ?

Pour cela, vous devez impérativement être préalablement inscrit administrativement et avoir réglé vos frais de scolarité. Un code d'activation vous est envoyé par mail 24H après sur l'adresse renseignée lors de l'inscription administrative. Ce code se retrouve aussi sur votre certificat de scolarité et votre carte étudiante. Il se trouve au dos de la carte étudiante.

2. Comment puis-je activer mon compte annuaire Sorbonne Université et mon adresse institutionnelle ?

La procédure d'activation de l'adresse institutionnelle concerne uniquement les étudiants nouvellement inscrits à SU. Si vous avez déjà été inscrit à SU l'année précédente, vous n'avez pas à activer votre adresse.

Pour créer votre identité numérique (et votre adresse institutionnelle) et donc pouvoir accéder aux outils, applications web et services, vous devez vous connecter une première fois au site <https://www-atu.sorbonne-universite.fr/creation-motdepasse>. Sur ce site, vous devez saisir votre n° étudiant à Sorbonne Université (à 8 chiffres) et votre code d'activation fourni dans le courriel. Votre messagerie et votre compte annuaire Sorbonne Université seront créés au maximum sous 48 heures.

3. Sur quelles applications pourrais-je utiliser mes identifiants ?

Vous pourrez utiliser les identifiants sur :

- Votre compte annuaire (numéro étudiant + mot de passe)
- Votre adresse mail étudiante (adresse institutionnelle + mot de passe)
- Moodle (numéro étudiant + mot de passe)
- L'ENT (Espace Numérique de Travail) : à noter que ce dernier espace n'a pas encore été mis en place par l'université en 2020-2021, il le sera à la rentrée 2021-
- E-candidat (numéro étudiant + mot de passe)

Le mot de passe est identique pour accéder à l'ensemble de ces applications.

4. Comment utiliser ma boîte mail ?

Tous les étudiants ayant une identité numérique pour l'année en cours, peuvent gérer leur messagerie électronique en allant sur le webmail Zimbra (<https://zcs.sorbonne-universite.fr>) et en se connectant avec leurs identifiants CAS. Si vous le souhaitez, vous pouvez configurer le renvoi des courriels institutionnels vers une adresse personnelle. Le paramétrage se fait dans le webmail Zimbra. Vous

pouvez vous référer au manuel d'utilisation de la messagerie à destination des étudiants disponible en ligne.

5. *J'ai oublié mon mot de passe, comment le réinitialiser ?*

Vous devez vous rendre sur le lien suivant : <https://www-atu.sorbonne-universite.fr/creation-motdepasse/#/reinitmdp-mail>

Celui-ci sera actif 48H après le changement effectué.

2) Difficultés liées à l'activation adresse mail institutionnelle

1. *Je ne connais pas mon adresse mail institutionnelle, ni le mot de passe associé.*

Vous êtes primo inscrit à SU

Votre adresse institutionnelle est PRENOM.NOM@etu.sorbonne-universite.fr
Si vous avez un prénom ou nom composé, veuillez vérifier auprès de votre gestionnaire administratif et pédagogique la constitution de votre adresse institutionnelle.
Pour établir le mot de passe, vous devez attendre de recevoir votre par mail votre clé d'activation (cf question 1.1 et 2.2).

Vous avez déjà été inscrit à SU

Votre adresse institutionnelle est PRENOM.NOM@etu.sorbonne-universite.fr.

Si vous avez un prénom ou nom composé, veuillez vérifier auprès de votre gestionnaire administratif et pédagogique la constitution de votre adresse institutionnelle.

Si vous avez oublié votre mot de passe, il faut le réinitialiser en vous référant à la question 2.5.

Vous avez déjà été inscrit à SU, mais vous vous réinscrivez après au moins 2 ans d'interruption d'études à SU :

Votre adresse institutionnelle est PRENOM.NOM@etu.sorbonne-universite.fr.

Pour établir le mot de passe, vous devez attendre de recevoir votre par mail votre clé d'activation (cf question 1.1 et 2.2).

2. *Je ne trouve pas la clé d'activation de mon identité numérique.*

La clé d'activation se trouve dans le mail que vous avez automatiquement reçu après avoir payé vos frais de scolarité et également au dos de votre carte étudiante.

3.J'ai déjà entamé la procédure d'activation de la messagerie, mais je suis bloqué à l'une des étapes.

Veillez dans un premier temps vérifier que votre problème n'est pas référencé dans la FAQ. Si cela n'est pas le cas, merci de remplir le questionnaire suivant : <https://inscriptions.sorbonne-universite.fr/lime25/index.php/865148?newtest=Y&lang=fr>

En parallèle, vous devez envoyer un mail à votre gestionnaire administratif et pédagogique indiquant que vous avez un problème et que vous avez répondu au questionnaire pour qu'il soit pris en compte.

Si le secrétariat peut vous orienter pour résoudre le problème, vous recevrez une réponse par mail. Si cela n'est pas le cas, votre problème sera envoyé au service informatique de l'université. Le traitement de la demande peut prendre plusieurs semaines.

4.J'ai effectué la procédure d'activation de l'adresse mail, mais je n'ai jamais reçu le mot de passe sur ma boîte mail personnelle.

Si vous n'avez pas reçu le mail d'activation, veuillez contacter votre gestionnaire administratif et pédagogique qui vous transmettra une clé d'activation temporaire.

5.Je n'arrive pas à lier ma boîte mail étudiante et ma boîte mail personnelle.

Pour les étudiants primo entrants à SU ayant correctement activé leur adresse étudiante, la redirection se fait automatiquement. Celle-ci se réalise entre votre adresse mail SU et l'adresse mail personnelle fournie au moment de l'inscription administrative. Cependant, si vous constatez que la redirection ne fonctionne pas, vous pouvez suivre le document intitulé « Tuto faire suivre ses mails ».

3) Difficultés dans l'utilisation des identifiants institutionnels

1.J'ai un message d'erreur m'indiquant que mon mot de passe ou mon identifiant est incorrect quand je tente de me connecter à ma boîte mail.

Dans un premier temps, veuillez vérifier sur le « Guide d'utilisation de la messagerie étudiante » que votre connexion a bien été faite au bon endroit. Si le problème persiste, veuillez vous référer à la question 1.5 pour réinitialiser votre mot de passe.

2. J'ai oublié mon mot de passe, effectué la procédure de réinitialisation, mais je n'ai jamais reçu le nouveau mot de passe sur ma boîte mail personnelle.

Vous devez contacter votre gestionnaire administratif et pédagogique de parcours, qui vous enverra un mot de passe provisoire. Il faudra alors vous connecter à l'annuaire avec votre numéro étudiant et ce mot de passe, puis changer immédiatement le mot de passe avec celui de votre choix.

3. J'ai un message d'erreur m'indiquant que mon mot de passe ou mon identifiant est incorrect quand je tente de me connecter sur Moodle.

Dans un premier temps, veuillez vérifier que vous avez bien entré le bon numéro étudiant. Si cela ne fonctionne toujours pas, vous devez réinitialiser le mot de passe de votre identité numérique (cf question 1.5).

4. J'ai accès à Moodle, mais pas aux cours pour lesquels je suis inscrit pédagogiquement.

Il faut dans un premier temps contacter par mail votre responsable d'UE. En effet, il s'agit de la personne qui a la main pour inscrire les étudiants au cours Moodle. S'il y a un problème technique, le responsable contactera le secrétariat administratif pour le résoudre et vous devrez attendre son retour.

5. Je ne reçois pas les mails envoyés via Moodle.

Vérifiez dans un premier temps auprès de votre responsable d'UE que vous êtes bien inscrit sur la page Moodle correspondante. Dans un deuxième temps, vérifiez que votre adresse SU et votre adresse personnelle sont bien reliées (cf question 2.5).

Si le problème persiste, merci de remplir le questionnaire suivant : <https://inscriptions.sorbonne-universite.fr/lime25/index.php/865148?newtest=Y&lang=fr>