



CHECKLIST IMPRIMABLE

Webmail Normandie sans blocage : la fiche réflexe d'accès rapide

Gardez cette fiche sous la main pour ouvrir votre messagerie académique sans perdre de temps. Elle résume le parcours de connexion et les vérifications à faire avant de relancer plusieurs essais.

Au sommaire

- 1 Avant d'ouvrir votre webmail Normandie
- 2 Connexion express en 5 étapes
- 3 Les blocages à éliminer en premier
- 4 Diagnostic rapide : symptôme, cause probable, action immédiate
- 5 Utilisation sur smartphone ou tablette

Avant d'ouvrir votre webmail Normandie

Repartir du site officiel de l'académie de Normandie

Évitez les anciens favoris ou les liens trouvés au hasard.

Vérifier l'identifiant du compte académique

Un seul caractère erroné peut empêcher l'accès.

Préparer le mot de passe et, si besoin, le passcode OTP

Suivez exactement ce qui est demandé à l'écran.

Utiliser un navigateur à jour

Sur mobile comme sur ordinateur, cela limite les erreurs d'affichage.

Fermer une ancienne session si vous êtes sur un appareil partagé

Cela évite de conserver une connexion obsolète.



Webmail Normandie : processus de connexion

Étapes à suivre pour accéder à votre boîte de réception en toute sécurité



1 Ouvrir la page officielle de l'académie de Normandie

Accédez au site officiel : www.ac-normandie.fr



2 Saisir l'identifiant académique

Utilisez votre identifiant académique (généralement sous la forme prenom.nom).



3 Entrer le mot de passe

Saisissez votre mot de passe académique associé à votre compte.



4 Renseigner le passcode OTP si demandé

Si l'authentification à double facteur est activée, saisissez le code à usage unique reçu sur votre appareil.



5 Valider l'accès à la boîte de réception

Vous êtes connecté(e) à votre webmail Normandie. Vous pouvez consulter et gérer vos messages.



VIGILANCE



Repartir du site officiel si le favori est ancien

Les adresses peuvent évoluer. Utilisez toujours le site officiel de l'académie de Normandie.



Ne pas confondre webmail et intranet

Le webmail sert à la messagerie. L'intranet donne accès aux ressources et services internes.



Relire le message d'erreur en cas d'échec

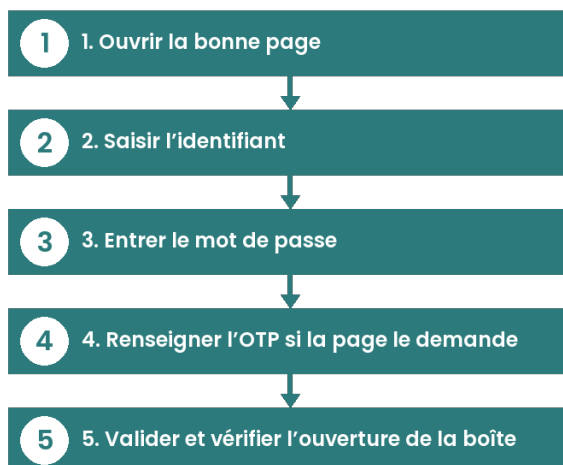
Le message d'erreur indique souvent la cause du problème et la solution à appliquer.



Sécurité : Ne communiquez jamais votre identifiant, mot de passe ou code OTP. Déconnectez-vous après chaque session, surtout sur un ordinateur partagé.

INFOGRAPHIE Schéma de connexion au webmail Normandie avec identifiant, mot de passe et passcode OTP

Connexion express en 5 étapes



1. Ouvrir la bonne page

Passez par le portail officiel de l'académie de Normandie plutôt que par un ancien signet.

2. Saisir l'identifiant

Tapez-le lentement et vérifiez la casse, sans espace ajouté.

3. Entrer le mot de passe

Contrôlez la langue du clavier, la touche Verr. Maj et les fautes de frappe.

4. Renseigner l'OTP si la page le demande

Utilisez le second facteur attendu, et non un mot de passe enregistré par erreur.

5. Valider et vérifier l'ouverture de la boîte

Si l'écran change ou si la page semble différente, repartez du site officiel.

Les blocages à éliminer en premier

Un favori ancien ou une page d'accès obsolète.

Un clavier mal réglé, une majuscule activée ou un espace invisible dans le mot de passe.

Une demande d'OTP non prise en compte ou un code invalide.

Un cache de navigateur ou une session ancienne qui recharge toujours le même écran.

Un compte temporairement verrouillé après plusieurs essais infructueux.

Diagnostic rapide : symptôme, cause probable, action immédiate

Symptôme	Cause probable	Action immédiate
Identifiant refusé	Erreur de frappe, ancien identifiant ou mauvais compte	Retaper l'identifiant lentement et vérifier la casse

Symptôme	Cause probable	Action immédiate
Mot de passe incorrect	Clavier en mauvaise langue, Verr. Maj activée ou mot de passe expiré	Saisir à la main et contrôler le clavier
Page qui tourne sans ouvrir la boîte	Cache du navigateur, session ancienne ou page obsolète	Fermer l'onglet, revenir par le site officiel, tester en fenêtre privée
OTP demandé mais non reçu ou non disponible	Second facteur non activé ou écran d'authentification incomplet	Relire l'écran et repartir de la page officielle
Compte bloqué	Trop de tentatives avec un mauvais mot de passe	Stopper les essais et contacter l'assistance officielle



CONNEXION REFUSÉE ? 5 BLOCAGES, 5 SOLUTIONS

Guide express pour retrouver l'accès à votre compte


OBJECTIF
 Identifier rapidement la cause du blocage et appliquer la bonne action pour vous reconnecter.

N°	SYMPTÔME	CAUSE PROBABLE	ACTION À ENTREPRENDRE
1	 Identifiant refusé	 erreur de frappe ou mauvais compte	 retaper lentement l'identifiant
2	 mot de passe incorrect	 clavier en mauvaise langue ou mot de passe expiré	 vérifier Verr. Maj et la langue du clavier
3	 page qui tourne sans ouvrir la boîte	 cache du navigateur ou page obsolète	 fermer l'onglet et repartir du site officiel
4	 OTP demandé mais absent	 second facteur non activé ou écran incomplet	 relire la consigne affichée
5	 compte bloqué	 trop de tentatives	 stopper les essais et contacter le support


BONNES PRATIQUES

- ✓ Vérifiez toujours la langue du clavier
- ✓ Utilisez un gestionnaire de mots de passe
- ✓ Ne partagez jamais vos identifiants
- ✓ Déconnectez-vous après chaque session
- ✓ Gardez vos informations à jour
- ✓ Activez le second facteur (2FA)


BESOIN D'AIDE ?
 Notre équipe support est à votre disposition.
 01 70 00 00 00 | support@exemple.com
LUNDI – VENDREDI 8H30 – 18H30

⚠ Si le problème persiste après avoir suivi ces étapes, contactez le support avec le maximum d'informations sur le message d'erreur.

INFOGRAPHIE Les blocages fréquents du webmail Normandie et les vérifications à faire en priorité.

! Le bon réflexe si l'accès échoue encore

N'insistez pas en répétant les mêmes essais à l'aveugle. Relisez le message affiché à l'écran, repartez du portail officiel, puis sollicitez l'assistance officielle si le compte semble verrouillé ou si l'erreur persiste.

Utilisation sur smartphone ou tablette

Le webmail Normandie peut généralement se consulter depuis un navigateur récent sur mobile. Pour limiter les blocages, saisissez vos identifiants à la main, vérifiez que l'autoremplissage n'insère pas un ancien mot de passe et essayez le mode privé si la page se comporte mal.

En cas de blocage persistant ou de compte verrouillé, passez par l'assistance officielle de l'académie de Normandie.