

Fiche mémo diplome.gouv.fr

QUESTIONS TECHNIQUES 1/2

Votre rôle est d'assurer l'assistance de niveau 1 : accompagner les usagers dans l'utilisation du service diplome.gouv.fr

Qu'est-ce que le service diplome.gouv.fr ? Diplome.gouv.fr propose des attestations de diplôme en ligne.
Chaque diplômé peut :
- disposer d'une attestation pour effectuer ses démarches (espace diplômé) ;
- prouver l'authenticité de son diplôme (espace de vérification).
Cet outil s'appelle également « SAND ». Ce nom n'est pas connu des usagers.

Comment marche diplome.gouv.fr ? Chaque diplômé crée son profil sur le site, et y rattache ses diplômes.
Les services examens et concours des rectorats ont complété le site diplome.gouv.fr : ce sont ces informations que le site va chercher pour générer l'attestation à la demande du diplômé.

Quelles sont les attestations qui peuvent être trouvées dans diplome.gouv.fr ? La liste complète des diplômes et sessions disponibles par académie est présente sur le site diplome.gouv.fr : on peut y accéder en un clic dès la page d'accueil. Cette liste sera progressivement enrichie notamment avec des diplômes qui ne sont pas décernés par les rectorats (par l'enseignement agricole, par des écoles et universités etc.).

C'est le diplômé qui fait apparaître l'attestation sur le site en la rattachant au profil qu'il crée lui-même. Il n'est donc pas possible de retrouver sur diplome.gouv.fr la liste des titulaires d'un diplôme donné.

QUESTIONS TECHNIQUES 2/2

Que faire si un usager ne parvient pas à rattacher une attestation ?

• Vérifier dans la liste que l'attestation doit bien être disponible : il vous faudra l'intitulé du diplôme, l'année et l'académie d'obtention.
→ si le diplôme n'est pas présent, il faut utiliser votre procédure « standard » de demande d'attestation.

• S'assurer avec lui qu'il a bien créé son **profil**.
→ si le profil n'est pas créé, vous pouvez l'orienter vers le tutoriel vidéo d'accompagnement, à disposition dès la page d'accueil du site.

• S'assurer avec lui avec lui qu'il a **bien indiqué son identité du moment où il a passé son examen** : il peut s'agir d'une personne mariée entre-temps ou de quelqu'un qui n'utilise pas tous ses prénoms tous les jours !
→ si l'erreur provient de là, c'est à l'utilisateur de supprimer le profil initial et le recréer. Il n'est actuellement pas possible de modifier un profil créé : seul l'internaute peut manipuler ses propres données.

→ Après avoir vérifié si ces trois conditions sont remplies, vous pouvez renvoyer l'utilisateur **vers l'assistance de niveau 2, qui est assurée par le service examens et concours de l'académie qui a émis le diplôme**. D'autres vérifications pourront être effectuées.



Fiche mémo diplome.gouv.fr

QUESTIONS GÉNÉRALES 1/2



Qu'est-ce que "FranceConnect", qui est proposé comme alternative à la création de compte sur diplome.gouv.fr ?

FranceConnect permet aux usagers d'accéder à une palette de services proposés par les administrations avec un compte unique. Pour l'utiliser, il faut déjà avoir un compte validé sur l'un des sites suivants : impots.gouv.fr, ameli.fr, IDN La Poste (liste complète sur franceconnect.gouv.fr).
À terme, ce sera la solution privilégiée pour accéder à l'ensemble des services publics en ligne.

Quel est le délai entre le moment où les résultats sont publiés et celui où l'attestation est disponible dans diplome.gouv.fr ?

Diplome.gouv.fr n'est pas une plateforme de publication des résultats, mais une plateforme d'authentification des diplômes. Il faut donc attendre que les résultats de tous les groupes d'épreuves (premier groupe d'épreuves, rattrapages éventuels, deuxième session, etc.) soient connus pour que les attestations soient disponibles. Dans l'intervalle, ce sont les procédures « standard » qui s'appliquent.

Que faire si l'utilisateur ne dispose pas d'un ordinateur ?

Pour fonctionner, le service nécessite une connexion à internet et une adresse de messagerie électronique. Il est aussi accessible grâce à un smartphone. Si l'utilisateur ne dispose ni d'un ordinateur, ni d'un smartphone, ni d'une adresse de messagerie électronique, ce sont les procédures « standard » qui s'appliquent.

QUESTIONS GÉNÉRALES 2/2

Y-a-t-il un risque à utiliser le service ?

- La sécurité du site a été vérifiée et testée par les équipes du ministère avec les méthodes et outils adaptés.
- Il est impossible de « s'ajouter » des diplômes : le lien entre le système qui gère les diplômes, utilisé par les services examens et concours (océan/cyclades), et diplome.gouv.fr est à sens unique.
- Quand on supprime une attestation, l'information est toujours présente dans le système des services examens et concours, seul le lien entre le profil de l'utilisateur et l'attestation est rompu.

Comment tester diplome.gouv.fr sans avoir de compte ?

Vous pouvez utiliser le site « miroir » : <http://po.st/TesterDiplomeGouv>

