

# ZOOM – PROBLÈME CONNU LORS DE LA MIGRATION D'UN COMPTE



Service d'appui à l'enseignement et à l'apprentissage (SAEA), uOttawa

## CONTEXTE

Il est possible de rencontrer le problème suivant lors de la migration de votre compte Zoom : «Something went wrong when you tried signing in with SSO» avec un code (**WEB\_aaw19b8daa2cf20107f2d86891289f57**).

Cela se produirait si vous aviez initialement utilisé l'adresse courriel de l'université (@uOttawa.ca) lors de la création de votre compte Zoom personnel avant que la licence Pro de l'université d'Ottawa ne soit disponible.

## SOLUTION 1 (RECOMMANDÉE) :

Une adresse courriel ne peut être associée qu'à un seul compte Zoom à la fois et pour certains utilisateurs, cela s'avère être un problème lors de la migration de leur compte et de son contenu vers la licence de l'université.

1. Accédez à votre compte existant en vous connectant à <https://www.zoom.us/signin>, via votre navigateur web
2. Accédez à votre profil, cliquez sur « Modifier » à côté de votre adresse courriel et changez-la à une adresse personnelle
3. Confirmez cette modification en accédant au lien de vérification reçu sur l'adresse courriel que vous avez fournie
4. Ensuite, activez votre compte pro en utilisant l'adresse courriel @uOttawa.ca et le mot de passe de l'université sur: <https://uottawa-ca.zoom.us>

## SOLUTION 2 :

Cette solution consiste à résilier votre compte Zoom personnel déjà existant que vous avez créé en utilisant votre adresse électronique @uOttawa. L'objectif est de dissocier cette adresse de votre compte afin d'activer votre licence Zoom Pro à l'aide du SSO.

1. Accédez à votre compte existant en vous connectant à <https://www.zoom.us/signin>, via votre navigateur web
2. Téléchargez les enregistrements, les détails des réunions ou toute autre donnée dont vous avez besoin
3. Ensuite, cliquez sur « Gestion du compte », puis sur « Profil du compte » et enfin sur « Résilier mon compte ».
4. Finalement, connectez-vous à <https://uottawa-ca.zoom.us> avec votre adresse courriel @uOttawa.ca et votre mot de passe pour activer votre compte pro