

Procédures à suivre en cas de difficultés

I. Difficultés liées au paiement

- 1) **Comment payer vos frais d'inscription si vous ne recevez pas de mail avec le lien de paiement**
 - a) Accédez à la plateforme concoursena.sec.gouv.sn et connectez-vous avec vos identifiants.
 - b) Accédez à votre dossier : Une fois connecté, sélectionnez votre dossier d'inscription et cliquez sur "**Ouvrir**"
 - c) Procéder au paiement : cliquez sur le bouton "**Payer la facture**"
 - d) Redirection vers la page de paiement : Vous serez redirigé vers la page de paiement sécurisée à l'adresse suivante : <https://pay.senegalservices.sn/>.
 - A partir de votre téléphone, confirmer directement votre paiement ;
 - A partir de votre ordinateur, scanner le QR code Wave pour finaliser le paiement.

NB : au besoin contacter le support technique pour obtenir de l'aide :

78 788 78 78
77 755 91 24
77 130 29 57
77 669 27 72
77 645 92 85

II. L'état de votre dossier n'a pas changé après le paiement

Après 24h, saisir l'équipe support :

78 788 78 78
77 755 91 24
77 130 29 57
77 669 27 72
77 645 92 85

III. Difficultés d'accès à la plateforme

- 1) **Si vous recevez le message suivant : « vous n'êtes pas autorisé à accéder à cette plateforme »**

Créer un autre compte :

- utiliser un autre login et une autre adresse mail
- éviter de mettre un espace ou un caractère spécial dans le login et le mot de passe

- 2) **Si vous avez oublié votre mot de passe**

- Cliquer sur le lien « mot de passe oublié » puis suivre la procédure.

NB : le mail de réinitialisation du mot de passe peut prendre du temps, soyez patient.

IV. Difficulté pour joindre les pièces

- 1) Utiliser l'application « CamScanner » pour scanner le document au format PDF
- 2) Réduire la taille du fichier en le compressant

V. Difficulté pour télécharger la fiche de renseignements

Une fiche vierge est disponible sur le site de l'ENA. Vous pouvez la télécharger et la remplir.