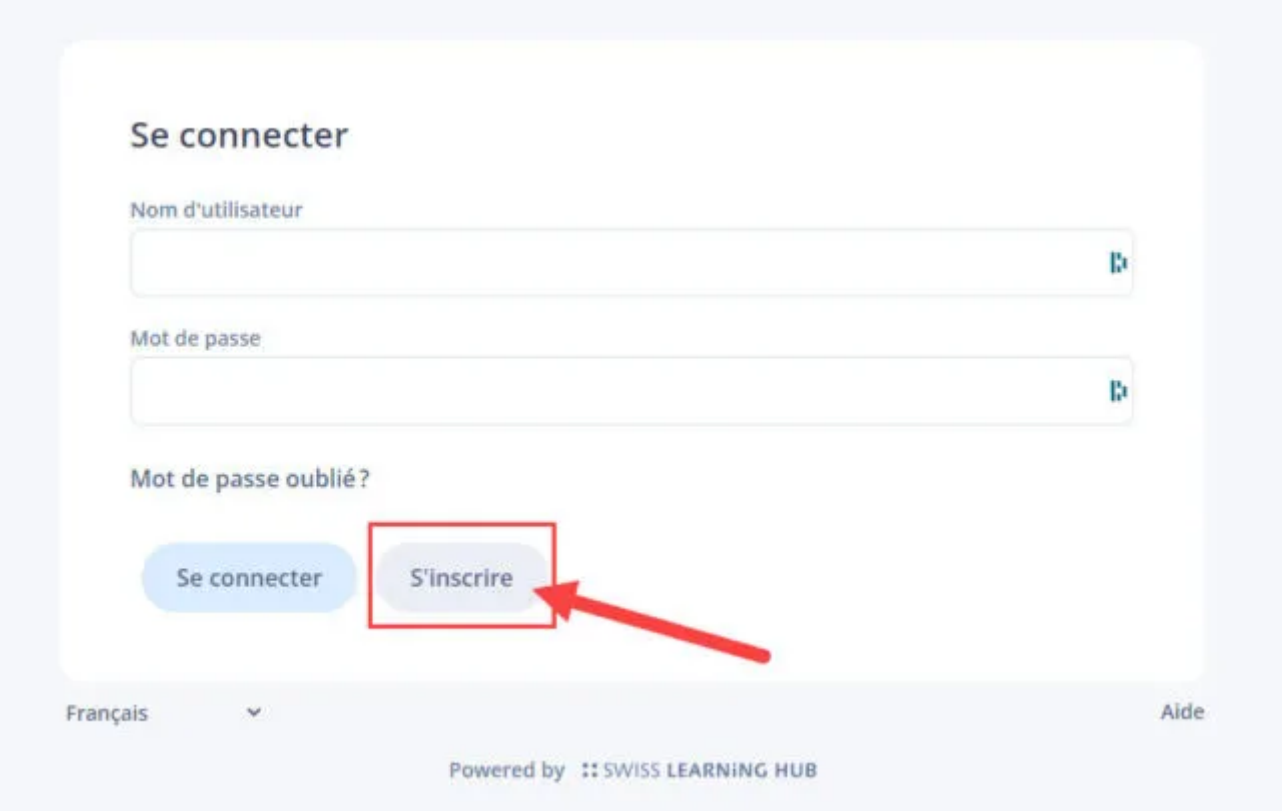
Questions fréquentes

Vous avez des questions sur les modules d’information de l’ORP ? Vous trouverez ici tout ce qu’il faut savoir !

- Je ne sais pas où m'inscrire
- Je ne reçois pas d'e-mails (lien d'activation, mot de passe oublié)
- Problèmes avec l'e-mail d'activation
- Mon nom d'utilisateur ou mon mot de passe n'est pas accepté
- Je suis connecté, mais je ne peux pas démarrer les modules
- J'ai démarré le module, mais je n'arrive plus à avancer
- Conditions techniques

Je ne sais pas où m'inscrire

Avant de pouvoir vous connecter au système, vous devez d’abord vous **enregistrer**. Vous trouverez le lien pour vous inscrire sur la page d’inscription :



Après avoir rempli le formulaire d’inscription, vous recevrez un e-mail contenant un lien d’activation. Une fois que vous avez cliqué sur ce lien, vous pouvez vous connecter à la page de connexion avec votre adresse **e-mail (= nom d’utilisateur)** et le **mot de passe que vous avez défini lors de l’enregistrement**.

Je ne reçois pas d'e-mails (lien d'activation, mot de passe oublié)

Si vous ne recevez pas d'e-mails, il peut y avoir plusieurs raisons :

- **SPAM**
  Il se peut que l'e-mail contenant le lien d'activation ait atterri dans votre dossier SPAM. Veuillez y jeter un coup d'œil.

- **Adresse e-mail incorrecte**
  Il se peut que vous ayez indiqué une adresse e-mail incorrecte lors de votre inscription. Pour le savoir, vous pouvez essayer de vous enregistrer à nouveau. Si l'adresse e-mail existe déjà, vous en serez averti.

- **Pas d'inscription**
  Une troisième possibilité pourrait être que vous ne soyez pas encore enregistré. Dans ce cas, vous pouvez également essayer de vous enregistrer. Si l'adresse e-mail existe déjà, vous en serez informé.

Problèmes avec l'e-mail d'activation

Après l'enregistrement, vous recevrez un e-mail avec un lien d'activation. Si vous cliquez sur ce lien, vous devriez ensuite pouvoir vous connecter à la plateforme.

Problèmes possibles

Problèmes de login
Pour que le processus d'activation fonctionne correctement, vous devez veiller à cliquer sur le lien d'activation à partir du même appareil que celui sur lequel vous avez effectué l'enregistrement. Ensuite, vous devriez être connecté directement après avoir cliqué sur le lien d'activation.

Lien d'activation non cliquable
Si vous ne pouvez pas cliquer sur le lien, essayez d'ouvrir l'e-mail avec un autre programme de messagerie ou sur un autre appareil. Si cela ne fonctionne pas non plus, veuillez vous adresser à votre interlocuteur ORP compétent.



Lien d'activation

expiré
Si le lien a déjà expiré, connectez-vous sur la page d'inscription avec votre adresse e-mail (= nom d'utilisateur) et le mot de passe que vous avez défini lors de votre inscription. Le message suivant s'affiche ensuite et vous pouvez vous faire envoyer un nouveau courriel d'activation :

Mon nom d'utilisateur ou mon mot de passe n'est pas accepté

Si votre nom d'utilisateur ou votre mot de passe n'est pas accepté, il peut y avoir plusieurs raisons :

- **Manque d'inscription**
  Veuillez vous assurer que vous êtes déjà inscrit. Sans inscription préalable, vous ne pourrez pas vous connecter au système.

- **Nom d'utilisateur incorrect**
  Si vous vous êtes déjà inscrit, vous devez veiller, lors de la connexion, à utiliser **comme nom d'utilisateur l'adresse e-mail** avec laquelle vous vous êtes inscrit. Et comme mot de passe, vous devez utiliser celui que vous avez défini lors de votre inscription.

Je suis connecté, mais je ne peux pas démarrer les modules

1. S'attribuer un module

Dès que vous êtes connecté, vous devez d'abord vous attribuer le module dans la langue souhaitée en cliquant sur le bouton **«Suivre»**.



Attention: *Si vous ne voyez pas de bouton **«Suivre»**, il se peut que vous utilisiez une version obsolète du système d'exploitation ou du navigateur. La plate-forme d'apprentissage est optimisée pour **les versions les plus récentes de Windows et Mac**. Il est donc possible que la plate-forme d'apprentissage ne fonctionne pas correctement ou ne s'affiche pas correctement avec des versions obsolètes.*

2. Démarrer le module

Une fois que vous avez cliqué sur «Suivre», vous pouvez ensuite démarrer le module en cliquant sur le bouton **«Play»**.



J'ai démarré le module, mais je n'arrive plus à avancer

Pour avancer dans le module ou pour terminer un module, vous devez impérativement veiller à avoir terminé **tous les chapitres au sein d'un module** (pour cela, vous devez cliquer en bas sur le symbole « maison » et vous accédez ensuite à l'aperçu des chapitres. Vous y verrez les chapitres que vous n'avez pas encore terminés. Dès que vous aurez terminé celui-ci, vous devriez pouvoir passer au module suivant).

En outre, vous devez veiller de manière générale à

- **avoir cliqué sur TOUS les éléments cliquables,**
- avoir déplié au moins une fois TOUS les éléments marqués d'un signe "+",
- avoir regardé toutes les vidéos jusqu'à la fin,
- avoir répondu à toutes les questions et
- avoir terminé tous les chapitres d'un module (pour cela, vous devez cliquer en bas sur le symbole "maison" et vous accédez alors à l'aperçu des chapitres).

Ce n'est qu'alors que vous pourrez continuer à faire défiler vers le bas, ou passer au chapitre suivant, ou passer au module suivant.

Conditions techniques

Quelles sont les conditions techniques à remplir pour pouvoir travailler avec l'outil ?

PUIS-JE ÉGALEMENT SUIVRE LA FORMATION SANS INTERNET?

Non, vous ne pouvez pas vos connecter au programme hors ligne. Pour accéder, vous avez besoin d’un accès à Internet et d’un navigateur actuel.

QUELS SONT LES NAVIGATEURS SUPPORTÉS?

Navigateur
Les versions les plus récentes de Microsoft Edge, Firefox, Chrome et Safari.

Système d'exploitation
Versions actuelles de Windows, macOS, iOS et Android

> Un fonctionnement correct de l’application ne peut pas être garanti si les conditions techniques ne sont pas remplies.

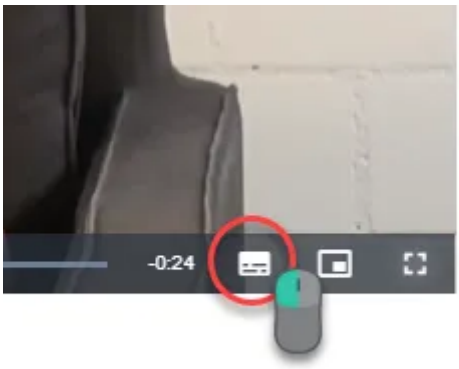
LA FORMATION FONCTIONNE-T-ELLE ÉGALEMENT SUR MON TÉLÉPHONE PORTABLE?

Oui, vous pouvez aussi travailler sur la formation sur votre smartphone (Android ou iOS) lorsque vous êtes en déplacement. Ici aussi, nous recommandons d’installer la dernière version du système d’exploitation/navigateur.

> Nous recommandons toutefois de traiter la formation sur une tablette ou un ordinateur PC.

COMMENT AFFICHER/MASQUER LES SOUS-TITRES DES VIDÉOS?

Lorsque vous déplacez le pointeur de la souris sur la vidéo, vous voyez apparaître en bas un menu de commande avec un symbole de clavier. Cette icône vous permet d’afficher ou de masquer les sous-titres.


-0:24