

Soutien technique – Cours obligatoire

Pour résoudre le plus rapidement possible un **problème informatique** :

1. Vérifiez si le problème rencontré apparaît dans la liste ci-dessous et appliquez la solution.
2. Vérifiez que votre matériel informatique répond aux [SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES MINIMALES](#).
3. Appliquez les [SOLUTIONS SIMPLES](#) proposées ci-dessous.
4. Si le problème persiste : [COMMUNIQUEZ AVEC NOUS](#).

Problèmes techniques

Le bouton **CONTINUER** reste verrouillé

Il faut effectuer l'action prévue dans la page pour déverrouiller le bouton CONTINUER et passer à la page suivante, par exemple :

- Visionner chaque vidéo au complet, jusqu'à ce que s'affiche le bouton REVOIR au centre de l'écran.
- Cliquer sur tous les liens actifs d'un schéma interactif.
- Ouvrir tous les accordéons d'une page.
- Cliquer sur le bouton CORRIGER.

Le bouton **CORRIGER** reste verrouillé

Il faut effectuer l'action prévue dans la page pour déverrouiller le bouton CORRIGER, par exemple :

- Répondre à la question.
- Déplacer un élément d'une liste à classer.
- Associer tous les éléments d'une activité d'association.

Les vidéos ne jouent pas correctement

Si les vidéos ne démarrent pas, si elles sont longues à démarrer ou si l'image et le son ne sont pas synchronisés, c'est sans doute en raison d'un problème de réseau ou de capacités limitées de votre ordinateur.

- Solution 1 : Assurez-vous d'avoir une connexion haute vitesse.
- Solution 2 : Évitez de faire la formation à l'heure de pointe, c'est-à-dire au moment où la bande passante est encombrée par de nombreux utilisateurs en même temps.
- Solution 3 : Sélectionnez l'option QUALITÉ DE BASE dans la zone des contrôles vidéo de la visionneuse. 
- Solution 4 : Si vous faites la formation de votre lieu de travail, demandez au soutien informatique de votre organisation si des limitations vous sont imposées.

La formation semble trop grande pour mon écran

C'est peut-être que la résolution de votre moniteur est insuffisante.

- Solution 1 : Appuyez sur la touche F11 pour mettre le cours en plein écran. Au besoin, appuyez de nouveau sur F11 pour revenir à la normale.
- Solution 2 : Appuyez simultanément sur les touches COMMAND ou CTRL et – (signe moins) pour faire un zoom arrière.

Le mode PLEIN ÉCRAN ne se désactive pas

Solution : Appuyez sur la touche Échap (ESC) pour ramener l'écran à sa taille normale.

Spécifications techniques minimales

Pour une expérience de formation optimale, vous devez disposer des éléments suivants :

- Un fureteur récent (voir la liste plus bas).
- Internet haute vitesse (demandez à votre fournisseur ou au soutien informatique de votre organisation). Si vous ne disposez pas d'un accès haute vitesse, sélectionnez l'option QUALITÉ DE BASE sur la visionneuse vidéo.  Pour plus de détails, lisez la page Comment bien naviguer dans la formation.
- Un ordinateur capable de visionner de la vidéo.
- Un casque d'écoute ou des haut-parleurs intégrés ou non à votre appareil.

Fureteurs

Voici la liste des fureteurs supportés pour la formation en ligne :

- Windows : Internet Explorer 8, 9 et 10 | Chrome 20 à 27 | Firefox 13 à 21
- Mac OS : Safari 6 | Chrome 21 à 27 | Firefox 14 à 21
- iPad : IOS 6.1.4
- Androïd : Sous Androïd 4.1.1 : navigateur de base, Chrome 27.

Notez que la formation peut être compatible avec d'autres fureteurs que ceux mentionnés ici. De plus, selon votre fureteur, une version récente de [Flash](#) pourrait être requise. Notez que la mise à jour de Flash pourrait nécessiter le redémarrage de votre fureteur; vous pourriez alors devoir accéder de nouveau à la formation.

Versions récentes

Pour optimiser votre expérience et réduire les risques de problèmes, il est recommandé d'installer une version récente d'un des navigateurs suivants. Cliquez sur un des hyperliens qui suivent pour amorcer l'installation. Notez que la mise à jour de votre navigateur pourrait nécessiter le redémarrage de celui-ci; vous pourriez alors devoir accéder de nouveau à la formation.

- [Windows Internet Explorer](#)
- [Windows Chrome](#)
- [Windows Firefox](#)
- [Mac Safari](#)
- [Mac Chrome](#)
- [Mac Firefox](#)
- iOS et Android : au moyen du système de votre tablette

Si vous ne connaissez pas les spécifications techniques de votre ordinateur, vous pouvez les vérifier en vous rendant ici : <http://supportdetails.com>

Solutions simples

Plusieurs des problèmes informatiques vécus lors de la navigation dans Internet ne se produisent qu'une fois pour des raisons souvent inconnues. Voici les trois premières choses à faire en cas de problème :

- Recharger la page en cliquant sur la flèche arrondie dans la barre d'adresse du navigateur.
- Si ça ne suffit pas, fermer et rouvrir le navigateur, puis recharger la page.
- Si ça ne suffit pas, redémarrer l'ordinateur, rouvrir le navigateur et recharger la page.

Si le problème persiste, essayez avec le navigateur Google Chrome.

Si rien n'y fait, passez à l'étape suivante de résolution des problèmes.

Communiquez avec nous

Pour obtenir de l'assistance technique, communiquez par courriel à formation@chad.qc.ca ou par téléphone au (514) 842-2591.

Si des informations techniques sur votre système doivent être fournies, nous vous inviterons à accéder à l'adresse suivante : <http://supportdetails.com>.