

WECOMPLY FAQ'S & TROUBLESHOOTING TIPS

Le cours de formation qui m'a été assigné est-il offert en d'autres langues?

Pour les emplacements d'Alamo Group en France, au Brésil et au Québec, les cours sont offerts en anglais et dans la langue locale. Pour trouver le cours dans votre langue locale, rendez-vous sur la page « Courses » (Cours) et vérifiez la colonne « Available Languages » (Langues disponibles) correspondant au cours qui vous a été assigné et vous devriez être en mesure de choisir votre langue dans la liste déroulante. Une fois que vous avez commencé un cours dans une langue, vous ne pourrez pas changer la langue en cours de route; vous devrez cliquer sur le bouton « Re-start » (Recommencer) pour recommencer le cours et choisir une autre langue.

Le cours est-il offert en version imprimée?

En règle générale, les cours de formation WeComply sont offerts en version électronique seulement. Il y a quelques exceptions, alors vous devriez vérifier auprès de votre représentant des ressources humaines local pour déterminer s'il existe une version imprimée pour le cours que vous suivez.

Qu'arrive-t-il si je quitte le cours, si je perds ma connexion Internet ou si mon ordinateur tombe en panne au milieu d'un cours de formation? Vais-je devoir recommencer le cours depuis le début?

Le système de WeComply effectue un suivi de votre progression lorsque vous suivez un cours de formation. Si vous vous déconnectez ou quittez le cours d'une autre manière, notre système vous permet de continuer là où vous avez laissé lors de votre visite précédente. Si vous perdez votre connexion Internet, fermez votre navigateur et connectez-vous à nouveau une fois la connexion rétablie.

Dois-je suivre le cours au complet sur le même ordinateur?

Non. Vous pouvez commencer un cours sur un ordinateur, puis le terminer sur un autre. Chaque fois que vous vous connecterez, l'option de continuer là où vous vous étiez arrêté vous sera offerte.

Comment puis-je me connecter à un cours de formation?

Visitez la page de connexion de votre organisation, qui est généralement **<http://www.wecomply.com/sign-in/nomDeVotreOrganisation.asp>**, et entrez le nom d'utilisateur et le mot de passe qui vous ont été attribués. Si vous ne trouvez pas la page de connexion de votre organisation, vous pouvez vous connecter sur la [page de connexion générique](#) de WeComply.

WECOMPLY FAQ'S & TROUBLESHOOTING TIPS

Puis-je me connecter à un cours si je n'ai pas d'adresse de courriel?

Alamo Group a attribué à chaque employé un nom d'utilisateur et un mot de passe uniques dans le système de WeComply. Votre nom d'utilisateur peut être votre adresse de courriel (si vous en avez une) ou un autre identifiant unique, comme un ID d'employé ou un NIP (numéro d'identification personnelle). Communiquez avec votre supérieur ou un représentant des ressources humaines pour obtenir votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.

Mon nom d'utilisateur et mon mot de passe sont-ils sensibles à la casse?

Non.

Qu'arrivera-t-il si j'ai oublié mon nom d'utilisateur ou mon mot de passe?

Si vous avez oublié votre nom d'utilisateur, communiquez avec votre supérieur ou un représentant des ressources humaines pour l'obtenir. Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur le lien « Forgot it? » (Mot de passe oublié?) à la page de connexion pour que votre mot de passe vous soit envoyé par courriel à l'adresse figurant dans le système de WeComply.

Que dois-je faire en cas d'erreur de type « nom d'utilisateur introuvable » ou « mot de passe incorrect » lorsque j'essaie de me connecter?

Assurez-vous que vous tapez correctement votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. Si vous avez dû changer votre mot de passe la première fois que vous vous êtes connecté, vous devrez désormais utiliser ce nouveau mot de passe pour vous connecter et non le mot de passe original indiqué dans votre courriel d'attribution. Si vos problèmes de connexion persistent, votre supérieur ou un représentant des ressources humaines peut chercher vos renseignements de connexion ou vous montrer étape par étape le processus de connexion.

Que dois-je faire en cas d'erreur de type « compte désactivé »?

Les comptes peuvent être désactivés lorsqu'un employé est en congé ou s'il ne travaille plus pour l'organisation. Si vous revenez d'un congé ou si vous croyez que votre compte a été désactivé par erreur, veuillez communiquer avec votre supérieur ou un représentant des ressources humaines pour déterminer la cause de la désactivation du compte et le réactiver au besoin.

J'ai terminé le cours, mais je continue de recevoir des courriels de rappel. Pourquoi?

Pour que le cours soit vu comme « terminé » par le système de WeComply, vous devez répondre aux questions finales, à la suite de quoi vous verrez un certificat d'achèvement. Si vous n'avez pas répondu aux questions, notre système voit votre tâche comme « incomplète » et vous enverra un ou plusieurs courriels de rappel. Si vous croyez avoir répondu à toutes les questions, mais que vous n'avez pas reçu un certificat d'achèvement, vous devez en discuter avec votre supérieur ou un représentant des ressources humaines.

WECOMPLY FAQ'S & TROUBLESHOOTING TIPS

J'ai réussi à me connecter, mais quand je clique sur « Start » (Commencer) pour commencer le cours de formation, rien ne se produit.

Le cours est conçu pour apparaître dans une nouvelle fenêtre de navigation. Si cela ne se produit pas, votre navigateur est peut-être configuré pour bloquer les fenêtres contextuelles. Vous pouvez désactiver le bloqueur de fenêtres contextuelles d'Internet Explorer en sélectionnant Outils -> Options Internet -> Confidentialité -> Activer le bloqueur de fenêtres publicitaires. Si vous n'utilisez pas Internet Explorer, veuillez consulter la documentation de votre navigateur.

Si cela ne règle pas le problème, vous pouvez aussi devoir désactiver un bloqueur de fenêtres contextuelles dans un programme informatique externe, comme un programme antivirus ou les barres d'outils Google ou Yahoo!. Pour de l'aide concernant ce problème, communiquez avec votre service des TI ou consultez la documentation du logiciel.

J'ai réussi à me connecter, mais quand je clique sur « Start » (Commencer) pour commencer un cours, l'écran affiche simplement la mention « Loading... » (Chargement).

Assurez-vous d'utiliser un navigateur Web compatible (voir la liste ci-dessus). Si vous utilisez un navigateur de la liste approuvée, il peut y avoir un problème avec les paramètres de votre ordinateur. Voici quelques astuces que vous pouvez utiliser pour vous assurer que les cours WeComply fonctionnent bien avec Internet Explorer (consultez la documentation de votre navigateur si vous utilisez un autre navigateur qu'Internet Explorer) :

Videz la mémoire cache de votre navigateur : Sélectionnez Outils -> Options Internet -> Historique de navigation -> Supprimer... -> Supprimer.

Vérifiez les paramètres de sécurité Internet par défaut de votre ordinateur : Sélectionnez Outils -> Options Internet -> onglet Sécurité.

- Cliquez sur « Personnaliser le niveau... »

- La boîte « Rétablir » doit être réglée à Moyenne. Si ce n'est pas le cas, sélectionnez Moyenne, puis cliquez sur Réinitialiser.

Ajoutez WeComply aux sites de confiance : Sélectionnez Outils -> Options Internet -> onglet Sécurité.

- Sous « Cliquez sur une zone pour afficher ou modifier les paramètres de sécurité », cliquez sur l'icône Sites de confiance

- Cliquez sur le bouton Sites en dessous

- Désélectionnez « Exiger un serveur sécurisé (https:) pour tous les sites de cette zone » et tapez <https://www.wecomply.com> dans le champ « Ajouter ce site Web à la zone ».

- Cliquez sur Ajouter puis sur OK pour enregistrer les changements

Si vous utilisez Lotus Notes, copiez le lien vers la page de connexion de votre organisation et collez-le dans votre navigateur à l'extérieur de Lotus Notes.

Si plusieurs applications sont ouvertes, fermez toutes celles qui ne sont pas essentielles pendant que vous suivez le cours WeComply.

WECOMPLY FAQ'S & TROUBLESHOOTING TIPS

Pourquoi mon nom n'apparaît-il pas soit dans la note de service à la première page du cours, soit dans le certificat d'achèvement à la fin?

Si votre nom n'apparaît pas dans la note de service ou le certificat d'achèvement, votre progression n'est probablement pas suivie par le système de WeComply. Cela peut être dû à une perte de connexion Internet ou un paramètre de réseau peut nuire à la communication de votre ordinateur avec le système de WeComply. Si vous venez de commencer le cours, déconnectez-vous puis reconnectez-vous une fois la connexion rétablie. Si vous avez terminé le cours et que votre nom n'apparaît pas sur le certificat, imprimez le certificat et présentez-en une copie à votre supérieur ou à un représentant des ressources humaines.

Comment puis-je imprimer une page d'un cours de formation?

Effectuez un clic droit dans la fenêtre où le cours est affiché et sélectionnez « Imprimer » dans le menu contextuel ou sélectionnez Fichier -> Imprimer à partir du navigateur.

Je suis en train de répondre aux questions finales, et il semble que les mêmes questions reviennent continuellement.

Pour terminer les questions finales, vous devez répondre correctement à un certain nombre de questions du premier coup. Si votre réponse est incorrecte, vous devrez répondre à une deuxième (et, si nécessaire, à une troisième ou à une quatrième) question sur le même sujet. Si vous continuez de fournir une réponse incorrecte à votre premier essai, les mêmes questions finiront par revenir.

Pourquoi les vidéos se figent-elles ou jouent-elles lentement?

La plupart des problèmes liés à la performance des vidéos peuvent être réglés si vous videz la mémoire cache du navigateur. Pour Internet Explorer, sélectionnez Outils -> Options Internet -> Historique de navigation -> Supprimer... -> Supprimer. Si vous utilisez un navigateur autre qu'Internet Explorer, veuillez consulter la documentation de votre navigateur pour les instructions pour vider la mémoire cache.

J'ai essayé tout ce qui est proposé et je ne peux toujours pas commencer ou terminer le cours de formation qui m'a été assigné. Que dois-je faire?

Votre ordinateur est peut-être réglé de manière à ce que nous ne puissions pas le dépanner facilement. Si vous avez accès à l'ordinateur d'un collègue, vous pourriez essayer de vous connecter sur cet ordinateur. Si vous êtes capable de vous connecter sur l'ordinateur d'un collègue, cela signifie très probablement que les réglages de votre ordinateur sont à l'origine du problème. Si vous ne pouvez pas terminer le cours sur l'ordinateur de votre collègue, communiquez avec votre supérieur ou un représentant des ressources humaines pour de l'aide.