

# WECOMPLY FAQ'S & TROUBLESHOOTING TIPS

## Mon cours de formation est-il disponible en d'autres langues ?

Pour les sites d'Alamo Group en France, au Brésil et au Québec, les cours sont disponibles en anglais et dans la langue locale. Pour trouver le cours dans votre langue locale, rendez-vous sur la page « Courses » (Cours), puis à la colonne « Available Languages » (Langues disponibles) du cours qui vous a été attribué et sélectionnez votre langue. Une fois que vous avez commencé un cours dans une certaine langue, vous ne pouvez plus la modifier. Vous devrez cliquer sur le bouton « Re-start » (Recommencer) pour lancer de nouveau le cours et choisir une autre langue.

## Le cours est-il disponible en version imprimable ?

En règle générale, les cours de formation WeComply sont uniquement disponibles en version en ligne. Il existe quelques exceptions. Pour savoir si votre cours est disponible en format imprimable, consultez votre représentant local des ressources humaines.

## Que se passe-t-il si je quitte le cours, si je perds ma connexion Internet ou si mon ordinateur tombe en panne pendant un cours de formation ? Devrais-je recommencer le cours depuis le début ?

Le système WeComply suit votre progrès pendant le cours de formation. Si vous vous déconnectez ou si vous quittez le cours, notre système vous permet de reprendre là où vous vous étiez arrêté lors de votre dernière visite. Si vous perdez votre connexion Internet, fermez votre navigateur et reconnectez-vous une fois la connectivité restaurée.

## Suis-je obligé de suivre la totalité du cours sur le même ordinateur ?

Non, vous pouvez commencer un cours sur un ordinateur et le terminer sur un autre. Chaque fois que vous vous connectez, vous avez la possibilité de reprendre là où vous vous étiez arrêté dernièrement.

## Comment faire pour se connecter à un cours de formation ?

Rendez-vous sur la page de connexion de votre organisation, qui est généralement **<http://www.wecomply.com/sign-in/yourOrganizationsName.asp>** et saisissez 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.

## Est-il possible de se connecter à un cours si je n'ai pas d'adresse e-mail ?

Alamo Group a décerné un nom d'utilisateur et un mot de passe unique à chaque employé dans le système WeComply. Votre nom d'utilisateur peut être votre adresse e-mail (si vous en avez une) ou un autre identifiant unique, par exemple un identifiant d'employé ou un NIP (numéro d'identification personnel). Contactez votre responsable ou le représentant des ressources humaines pour obtenir votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.

# WECOMPLY FAQ'S & TROUBLESHOOTING TIPS

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

Non.

## Que faire si j'ai oublié mon nom d'utilisateur ou mon mot de passe ?

Si vous avez oublié votre nom d'utilisateur, contactez votre responsable ou le représentant des ressources humaines pour l'obtenir. Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur le lien « Mot de passe oublié ? » pour que votre mot de passe vous soit envoyé par e-mail à l'adresse que vous avez fournie au système WeComply.

## Que dois-je faire si un message d'erreur « username not found » (nom d'utilisateur introuvable) ou « incorrect password » (mot de passe incorrect) s'affiche lorsque j'essaie de me connecter ?

Assurez-vous d'avoir correctement saisi 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 dès à présent utiliser ce nouveau mot de passe pour vous connecter, et non plus le mot de passe original que vous avez reçu dans votre e-mail d'attribution. Si toutefois vous rencontrez des difficultés pour vous connecter, votre responsable ou le représentant des ressources humaines peut vérifier vos informations de connexion et/ou vous aider à ouvrir votre session.

## Que dois-je faire si le message d'erreur « account deactivated » (compte désactivé) s'affiche ?

Le compte peut être désactivé si l'employé est en congés ou s'il ne fait plus partie de l'organisation. Si vous revenez de congés, ou si vous pensez que votre compte a été désactivé par erreur, veuillez contacter votre responsable ou le représentant des ressources humaines pour déterminer la cause de la désactivation du compte et pour le réactiver si nécessaire.

## Pourquoi reçois-je toujours des e-mails de rappel alors que j'ai terminé le cours ?

Pour que le système WeComply le considère comme « terminé », vous devez effectuer le questionnaire / jeu final, après quoi un Certificat d'accomplissement s'affichera. Si vous n'avez pas effectué le questionnaire / jeu, notre système considère que votre cours est « incomplet » et vous enverra un ou plusieurs e-mails de rappel. Si vous pensez avoir effectué le questionnaire / jeu, mais que vous n'avez pas reçu de Certificat d'achèvement, consultez votre responsable ou le représentant des ressources humaines.

## WECOMPLY FAQ'S & TROUBLESHOOTING TIPS

**J'ai réussi à me connecter, mais lorsque je clique sur « Start » (Commencer) pour lancer un cours de formation, rien ne se passe.**

Le cours est conçu pour s'afficher dans une nouvelle fenêtre du navigateur. Si rien ne s'ouvre, c'est peut-être parce que votre navigateur est configuré de sorte à bloquer les fenêtres contextuelles. Sur Internet Explorer, vous pouvez désactiver le bloqueur de fenêtres publicitaires en cliquant sur Outils -> Bloqueur de fenêtres publicitaires -> Désactiver le bloqueur de fenêtres publicitaires. Si vous n'utilisez pas IE, consultez la documentation de votre navigateur.

Si cela ne résout pas le problème, il faut peut-être que vous désactiviez le bloqueur de fenêtres contextuelles d'un logiciel externe, par exemple un antivirus ou les barres d'outils Yahoo! ou Google. Pour obtenir de l'aide pour régler ce problème, contactez votre service informatique ou consultez la documentation du logiciel.

**J'ai réussi à me connecter, mais lorsque je clique sur « Start » (Commencer) pour lancer un cours, l'écran affiche continuellement « Loading... » (Chargement...)**

Assurez-vous que le navigateur Web que vous utilisez est compatible (voir la liste ci-dessus). Si vous utilisez un navigateur Web de la liste approuvée, il peut s'agir d'un problème au niveau des paramètres de votre ordinateur. Vous pouvez effectuer certaines manipulations pour vous assurer que les cours WeComply fonctionnent correctement sur Internet Explorer (consultez la documentation de votre navigateur si vous n'utilisez pas IE) :

Effacez la mémoire cache de votre navigateur : Sélectionnez Outils -> Options Internet -> Fichiers Internet temporaires -> Effacer les fichiers.

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

- Cliquez sur « Personnaliser le niveau »

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

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

- Dans « Cliquez sur une zone pour afficher... », cliquez sur l'icône « Sites de confiance »

- Cliquez sur le bouton « Sites » situé en dessous

- Désélectionnez « Exiger un serveur sécurisé... » et écrivez <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 de la page de connexion et collez-la dans votre navigateur hors de Lotus Notes.

Si beaucoup d'applications sont ouvertes, fermez toutes celles qui ne sont pas indispensables lorsque vous suivez le cours WeComply.

## WECOMPLY FAQ'S & TROUBLESHOOTING TIPS

### **Pourquoi mon nom n'apparaît-il pas dans le « Memorandum » à la première page du cours ou dans le Certificat d'achèvement à la fin ?**

Si votre nom n'apparaît pas dans le Memorandum ou dans le Certificat d'achèvement, cela signifie probablement que votre progression n'est pas suivie par le système WeComply. Cela peut être dû à une mauvaise connectivité Internet, ou à un paramètre du réseau interférant dans la communication entre votre ordinateur et le système WeComply. Si vous venez de commencer le cours, déconnectez-vous et reconnectez-vous dès que la connectivité est restaurée. Si vous avez terminé le cours et que votre nom n'apparaît pas dans le Certificat, imprimez-le et présentez une copie à votre responsable ou au représentant des ressources humaines.

### **Comment imprimer une page du cours de formation ?**

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

### **Je suis en train d'effectuer le questionnaire final, et le programme me pose sans cesse les mêmes questions.**

Pour réaliser le questionnaire final, vous devez répondre correctement à un certain nombre de questions. Si vos réponses sont incorrectes, les questions vous seront posées une deuxième fois (et, si nécessaire, une troisième ou quatrième fois). Si vous continuez à donner des réponses inexactes à votre premier essai, vous serez invité à répondre aux mêmes questions une deuxième fois.

### **Pourquoi les vidéos se figent-elles / sont-elles lues lentement ?**

La plupart des problèmes relatifs aux performances des vidéos peuvent être résolus en effaçant la mémoire cache du navigateur. Dans Internet Explorer, sélectionnez Outils -> Options Internet -> Fichiers Internet temporaires -> Effacer les fichiers. Si vous utilisez un autre navigateur, veuillez consulter la documentation de votre navigateur pour obtenir les instructions relatives à la suppression du cache.

### **J'ai essayé tout ce que vous avez dit et je n'arrive toujours pas à commencer ou à terminer le cours de formation qui m'a été attribué. Que dois-je faire ?**

Peut-être que ce sont les paramètres de votre ordinateur qui rendent le problème difficile à résoudre. Si vous pouvez accéder à l'ordinateur de l'un de vos collègues, essayez de vous connecter sur celui-ci. Si vous parvenez à vous connecter à partir de l'ordinateur d'un collègue, cela signifie certainement que les paramètres de votre ordinateur sont la cause du problème. Si vous ne pouvez pas terminer le cours sur l'ordinateur de votre collègue, veuillez contacter votre responsable ou le représentant des ressources humaines pour plus d'indications.