

Liste de contrôle en cas de problèmes techniques

Cette liste de contrôle sert à résoudre les problèmes techniques rencontrés lors de l'utilisation du site web temptraining (formulaires notamment). Veuillez noter que nos formulaires contiennent des champs obligatoires qui doivent être remplis conformément à la vérité. **Les requêtes incomplètes sont refusées** (>Règlement, art. 18, al.11).

Voici une liste des problèmes fréquents et des solutions que nous vous suggérons:

1: Je ne peux pas remplir les formulaires

Vous ne pouvez remplir que la première page des formulaires. Les autres pages «**COURS/FORMATION / COÛT DU COURS / FINANCEMENT/ INDEMNITÉ DE PERTE DE GAIN**» ne peuvent pas être ouvertes.

Cause possible et solution: vous avez bloqué JavaScript. JavaScript est un langage de programmation de scripts utilisé par de nombreux sites. Si vous bloquez JavaScript, certaines pages seront soit totalement, soit en partie inutilisables. Concrètement, vous avez besoin de JavaScript pour remplir les formulaires.

- Vous trouverez ici des explications pour activer JavaScript: <http://www.enable-javascript.com/fr>

2: Je n'arrive pas à télécharger les formulaires

Causes possibles et solutions: vous avez bloqué des plug-ins comme Java ou Flash, ou alors Flash n'est pas à jour.

Attention: si le Flash Player d'Adobe plante ou n'est pas à jour, vous ne pourrez pas voir la vidéo explicative de temptraining.

Activez les plug-ins dans Google Chrome: <https://helpx.adobe.com/fr/flash-player/kb/enable-system-flash-player-google-chrome.html>

Activez les plug-ins dans Firefox: <https://support.mozilla.org/fr/kb/resoudre-problemes-firefox-plugins>

Activez les plug-ins dans Safari: <https://support.apple.com/fr-ch/HT202819>

3: Je ne reçois pas les liens de récupération

Cause possible et solutions: quelle adresse e-mail avez-vous indiquée dans le champ «Adresse e-mail»? Le système est programmé pour que le lien de récupération soit envoyé à l'adresse e-mail mentionnée dans ce champ.

Vérifiez que vous avez indiqué la bonne adresse e-mail. Quand vous saisissez une adresse fantaisiste, vous ne recevrez pas d'e-mails. C'est la même chose quand vous indiquez votre adresse à temptraining.

Êtes-vous certain(e) d'avoir tout bien saisi? Dans ce cas, regardez dans vos spams. Peut-être que votre système a considéré ce message e-mail comme un message indésirable.

4: Je n'arrive pas à enregistrer le formulaire de demande. Les champs vides apparaissent en rouge.

Solution possible: vous ne pouvez pas remplir uniquement une partie du formulaire. Vous devez remplir tous les champs marqués par un astérisque. Les champs marqués d'un astérisque sont obligatoires.

Autres solutions:

Quand vous surfez sur le site de temptraining, utilisez les navigateurs Google Chrome ou Safari. Nos formulaires sont plus sensibles aux erreurs sur les navigateurs Explorer et Firefox.

Activez les cookies.

- Si vous avez complètement désactivé les cookies, certaines fonctions ne marchent plus.
- Si vous avez activé les cookies dans votre navigateur, que vous voyez quand même apparaître un message d'erreur et que vous avez déjà suivi les conseils donnés ci-avant, ouvrez une nouvelle fenêtre dans votre navigateur et fermez la précédente.

Attention: en raison du changement de règlement daté du 18 janvier 2017, les demandes incomplètes (qui n'ont pas été complètement remplies ou qui n'ont pas été signées) seront refusées.

Vous n'avez pas réussi à résoudre votre problème?

Envoyez-nous un message à: info@temptraining.ch. Voici ce que nous vous demandons:

- Une description exacte du problème (nous ne pouvons pas vous aider à distance si vous nous écrivez seulement que «cela ne marche pas»).
- Faites une capture d'écran et joignez-la à votre message.
- Dites-nous aussi si d'autres fonctions ou logiciels sont concernés.