

Résolution des problèmes d'utilisation plateforme e-learning

Si vous rencontrez des problèmes pour accéder à la plateforme e-learning , pour naviguer ou utiliser cette plateforme, il est tout à fait probable que cela soit dû au(x) réglage(s) de votre navigateur.

Vous trouverez ci-dessous les astuces permettant de parer ces difficultés.

1. Liés aux cookies

La **solution est de rafraîchir votre écran** (Parfois à réaliser plusieurs fois).

- Si vous êtes sur PC : les touches "ctrl" et "R " ou "flèche de majuscule" et "F5"
- Si vous êtes sur Apple : " command" et "R "

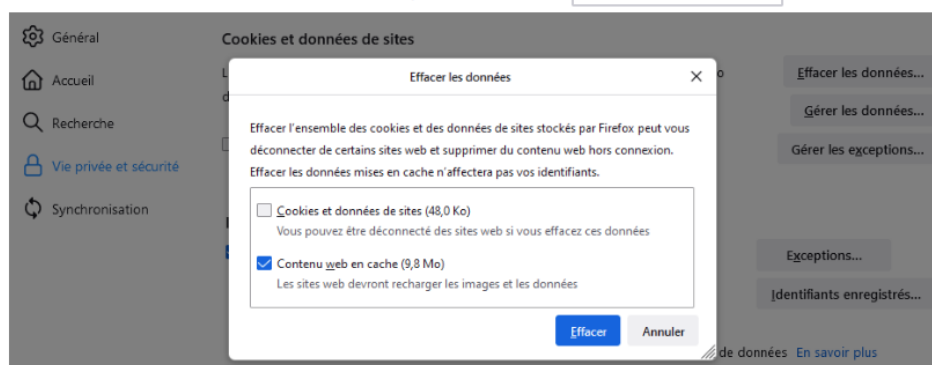
2. Liés à la mémoire à court terme

Vider le cache (supprimer la mémoire à court terme de votre application) :

○ Pour Firefox

Vider le cache

1. Cliquez sur le bouton de menu ☰ et sélectionnez **Paramètres**
2. Sélectionnez le panneau **Vie privée et sécurité**
3. Dans la section **Cookies et données de sites**, cliquez sur le bouton **Effacer les données...**



4. Décochez la case devant *Cookies et données de sites*.
 - Pour davantage d'informations sur la gestion des données de sites, consultez l'article [API de stockage – des sites web veulent enregistrer des fichiers sur mon ordinateur](#).
5. Avec l'option *Contenu web en cache* cochée, cliquez sur le bouton **Effacer**
6. Fermez la page des paramètres. Toutes les modifications que vous avez apportées sont automatiquement enregistrées.

Astuce : voici une autre méthode pour nettoyer le cache de Firefox :

1. Cliquez sur le bouton de menu ☰ pour ouvrir le panneau de menu.
2. Cliquez sur **Historique** et sélectionnez **Supprimer l'historique récent...**
3. À côté d'**Intervalle à effacer**, choisissez **Tout** depuis le menu déroulant, sélectionnez **Cache** dans la liste des éléments, assurez-vous que les autres éléments que vous souhaitez conserver ne sont pas sélectionnés, puis cliquez sur le bouton **OK**

Mise à jour

Consultez l'article [Supprimer l'historique de navigation, des recherches et des téléchargements de Firefox](#) pour plus de précisions.

○ Pour Chrome

Vider le cache et supprimer les cookies

Lorsque vous utilisez un navigateur, Chrome par exemple, celui-ci utilise le cache et les cookies pour enregistrer des informations provenant des sites Web. Les supprimer corrige certains problèmes, comme ceux liés au chargement ou au formatage des sites.

[Ordinateur](#) [Android](#) [Sur iPhone et iPad](#)

Dans Chrome

1. Sur votre ordinateur, ouvrez Chrome.
2. En haut à droite, cliquez sur Plus ☰.
3. Cliquez sur **Plus d'outils** > **Effacer les données de navigation**.
4. En haut de la page, choisissez une période. Pour tout supprimer, sélectionnez **Toutes les périodes**.
5. Cochez les cases face à "Cookies et données de site" et "Images et fichiers en cache".
6. Cliquez sur **Effacer les données**.

Que se passe-t-il une fois ces informations supprimées ?

Une fois que le cache et les cookies ont été effacés :

- Certains paramètres relatifs aux sites sont supprimés. Par exemple, si vous étiez connecté, vous devrez vous reconnecter.
- Si vous [activez la synchronisation dans Chrome](#), vous resterez connecté au compte Google avec lequel vous effectuez la synchronisation afin que vos données soient supprimées sur tous vos appareils.
- Certains sites peuvent sembler plus lents, car leur contenu, comme les images, doit de nouveau être chargé.

Fonctionnement du cache et des cookies

- Les cookies sont des fichiers créés par les sites que vous consultez. Ils facilitent votre expérience en ligne en enregistrant certaines données de navigation.
- Le cache mémorise des parties de pages, comme des images, pour les aider à s'ouvrir plus rapidement lors de votre prochaine visite.

Problème de son :

1- Vérification de la sortie des hauts parleurs

Si plusieurs périphériques de sortie audio sont disponibles, vérifiez que l'option appropriée est sélectionnée. Procédez comme suit :

1. Dans la barre des tâches, sélectionnez l'icône de **haut-parleurs**.
2. Sélectionnez ensuite la flèche pour ouvrir la liste des périphériques audio connectés à votre ordinateur.
3. Vérifiez que votre fichier audio est lu sur le périphérique audio de votre choix, par exemple un haut-parleur ou un casque.

2- Mise à jour du pilote de votre carte son

Suivez les étapes suivantes pour **mettre à jour le pilote de votre carte** :

- Appuyez sur **la touche Windows + R** pour ouvrir la **fonction Exécuter**.
- Maintenant, tapez « **devmgmt.msc** » et appuyez sur **la touche Entrée**.
- L'utilitaire **Gestionnaire de périphériques** s'ouvre.
- Recherchez « **Contrôleurs son, vidéo et jeu** » dans **la liste des périphériques**.
- Développez-la en cliquant dessus.
- Maintenant, faites **un clic droit sur le pilote** que vous utilisez comme votre **système de sonorisation actuel** et cliquez sur « **Mettre à jour le pilote** » .

3- Vérifications des mises à jour Windows

Vérifier que les mises à jour Windows soient bien installées

Pour rechercher des mises à jour :

1. Sélectionnez **démarrer > paramètres > mise à jour & sécurité > Windows Update > Rechercher les mises à jour**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Si l'état affiché indique « Vous êtes à jour », passez au conseil suivant.
 - Si l'état affiché indique « Des mises à jour sont disponibles », sélectionnez **Installer maintenant**.
3. Sélectionnez les mises à jour à installer, puis cliquez sur **Installer**.
4. Redémarrez votre PC et vérifiez si le son fonctionne correctement.