

FAQ ?

Une réponse à vos questions

Connexion à la plateforme	2
Comment vous connecter la première fois ?	2
Vous ne parvenez pas à vous connecter	2
Vous avez perdu votre mot de passe ?	2
Problèmes avec les cours sur la plateforme	3
Je ne vois pas les cours	3
Un de mes cours a disparu	3
Suivre les cours en direct sur la plateforme ?	3
Je ne vois pas le lien pour suivre les cours en direct	3
Je ne parviens pas à visionner le live	3
Le live est de mauvaise qualité	4
Le live s'arrête brusquement pendant le cours	4
Pouvez-vous suivre les cours à distance en live si vous êtes inscrit en présentiel ?	5
Suivre les cours enregistrés ?	5
Vous ne voyez pas la vidéo du cours enregistré ?	5
La vidéo ne démarre pas ?	5
Jusque quand pouvez-vous voir les vidéos ?	5
Les « Forums »	5
Qu'est-ce que le forum ?	5
Quand pouvez-vous poser des questions ?	6
Comment poser votre question ?	6

Connexion à la plateforme

Comment me connecter la première fois ?

Vous attendez de recevoir un mail de la cellule TICE avec un lien vers le compte que nous avons créé pour vous. EN AUCUN CAS, VOUS NE CRÉEZ UN COMPTE VOUS-MÊME !

Vous n'avez pas reçu de mail ?

Il doit vous parvenir au plus tard le mardi qui précède le premier samedi de cours ou, si vous vous êtes inscrit après la séance d'information, dans les 4 jours ouvrables qui suivent votre inscription. Si vous ne recevez pas ce mail, regardez dans votre boîte de courriers indésirables et vérifiez que votre boîte mail n'est pas surchargée !

Je ne parviens pas à me connecter

Vérifiez que votre identifiant et votre mot de passe sont corrects ?

La plateforme UNamur – Formations fonctionne avec un LMS (Learning Management System), intitulé MOODLE, qui est parfois capricieux avec certains navigateurs. Nous vous invitons à **utiliser « Chrome » et éviter absolument « Safari »** !

**La plateforme UNamur – Formations ne fonctionne pas sur l'application MOODLE !
Vous devez utiliser un navigateur (Chrome).**

J'ai perdu mon mot de passe

Sur la page de connexion à la plateforme dans la partie verte, cliquez sur « Perdu mot de passe ? »

Problèmes avec les cours sur la plateforme

Je ne vois pas les cours



Si le message suivant s'affiche, c'est que vous avez créé un compte vous-même avec une adresse différente. Utilisez le login et le mot de passe que nous vous avons communiqué.

Un de mes cours a disparu

Sur UNamur - Formations, un cours comprend deux modes : un mode visible et un mode caché. Il se peut que temporairement (quelques heures) le cours soit caché pour une raison technique. Si le problème persiste, contactez Info études.

Suivre les cours en direct sur la plateforme ?

Je ne vois pas le lien pour suivre les cours en direct

Le lien se trouve sur le cours concerné (Math, Physique...) dans la rubrique « Live ». Il apparaît 5 minutes avant le début de l'heure du cours et disparaît à la fin du cours.

Je ne parviens pas à visionner le Live

Voici les étapes à suivre... jusqu'à vous ayez accès au live :

1. Utilisez uniquement un navigateur Web... et pas l'application « Moodle ».
2. Utilisez de préférence « Chrome »... et pas « Safari ».
3. **Sur « Chrome », vérifiez les paramètres de site :**
 - Ouvrez la page web contenant la vidéo.
 - Cliquez sur l'icône de cadenas  (ou "Non sécurisé") à gauche de l'URL dans la barre d'adresse.
 - Sélectionnez **Paramètres du site**.
4. **Activez les cookies tiers si nécessaire :** Certaines vidéos intégrées (YouTube, Vimeo, etc.) nécessitent des cookies tiers.
 - Allez dans **Paramètres Chrome > Confidentialité et sécurité > Cookies et autres données de site**.

- Choisissez **Autoriser tous les cookies** ou **Bloquer les cookies tiers uniquement en mode navigation privée.** »

5. Désactivez les extensions de blocage de contenu :

- Des extensions comme Adblock ou Privacy Badger peuvent bloquer les vidéos externes.
- Essayez de désactiver temporairement ces extensions pour voir si la vidéo se charge.

6. Utilisez le mode incognito :

- Ouvrez la page dans une fenêtre de navigation privée pour tester si une extension ou un paramètre bloque la vidéo.

Le live est de mauvaise qualité

La vidéo est « hachée » (l'image se fige), vous perdez certains mots, l'image n'est pas nette, vous ne pouvez pas lire ce qu'il y a à l'écran, sur le tableau... Inutile de nous contacter, le problème est lié à votre installation (connexion web, ordinateur...). Voici le rappel des conseils de base :

- Pas la 4G/5G
- Pas le WIFI
- Une connexion filaire
- Un débit suffisant (attention à l'utilisation par d'autres en parallèle)

Si ça ne fonctionne pas... suivez le cours en replay.

Le live s'arrête brusquement pendant le cours

Vérifiez que l'origine du problème n'est pas chez vous ! Sinon, envoyez un message sur **WhatsApp « Prépa Médecine »**. Vous recevez soit un message confirmant que tout fonctionne... le problème est chez vous soit un message (à tous les membres) pour vous informer du problème et de la suite qui y sera donné. Pendant cette interruption, le cours continue d'être enregistré, vous pourrez donc récupérer les minutes perdues avec la vidéo.

NE CONTACTEZ PAS LE SUPPORT... ... il n'est là pour ça !

Puis-je suivre les cours à distance en Live si je suis inscrit en présentiel ?

OUI, vous avez accès à tous les contenus disponibles sur la plateforme.

Suivre les cours enregistrés ?

Je ne vois pas la vidéo du cours enregistré

La vidéo du cours apparaît dans la rubrique « Cours enregistrés » plus ou moins une heure après la fin du cours. Si la vidéo n'est pas disponible à la fin de la journée, envoyez un mail à Info études.

La vidéo ne démarre pas ?

Si la vidéo ne démarre pas, pensez à vider le cache du navigateur.

 Sur « **Chrome** »

1. Cliquez sur les **trois points** en haut à droite.
2. Allez dans **Paramètres > Confidentialité et sécurité**.
3. Cliquez sur **Effacer les données de navigation**.
4. Sélectionnez **Images et fichiers en cache**.
5. Choisissez la période (par exemple "Toutes les périodes").
6. Cliquez sur **Effacer les données**.

Jusque quand puis-je voir les vidéos ?

Les vidéos sont disponibles jusqu'au jour du concours.

Les « Forums »

Qu'est-ce que le forum ?

Il s'agit d'un espace sur chaque cours dans UNamur – Formations où vous pouvez poser vos questions sur le contenu du cours. Tous les participants voient la questions que

vous avez posée, mais seul un enseignant peut répondre à votre question et tout le monde voit la réponse également.

Quand puis-je poser des questions ?

1. Le forum par cours

Pour tous les cours, sauf Physique, il existe un forum qui vous permet de poser des questions « en direct » (jusqu'au dimanche soir si vous regardez la vidéo en replay). Vous avez une réponse à votre question, pendant le cours ou au plus tard à la fin de la semaine (donc toujours avant le cours suivant).

2. Autres forums

Selon les cours, il existe des forums ouverts tout ou partie de l'année pour poser vos questions. Consultez la description de ces forums sur chaque cours pour en connaître les modalités.

Comment poser ma question ?

Vos questions doivent être précises et faire référence à tous les éléments qui permettent à l'enseignant d'y répondre.