

# Que faire en cas de problème de connexion ?

Si vous rencontrez un problème de connexion, voici quelques étapes à suivre pour essayer de résoudre le problème :

## 1. Chez vous... c'est votre box ou autre chose ???

### 1.1 Vérifier la connexion Internet

- ☐ **Wi-Fi ou données mobiles** : Assurez-vous que votre appareil est bien connecté à un réseau Wi-Fi ou que vos données mobiles sont activées et fonctionnent.
- ☐ **Testez d'autres appareils** : Si possible, essayez de connecter un autre appareil au même réseau pour vérifier si le problème vient de votre connexion ou de l'appareil.
- ☐ **Redémarrage de la box** : Parfois, redémarrer votre box peut résoudre des problèmes de connexion. Débranchez-le, attendez 30 secondes, puis rebranchez-le.

### 1.2 Vérifier les câbles

- ☐ Si vous utilisez une connexion filaire (Ethernet), assurez-vous que tous les **câbles sont bien branchés**, sans coupure ni dommage visible.

### 1.3 Redémarrer l'appareil

- ☐ **Éteindre et rallumer l'appareil** peut souvent régler des problèmes mineurs de connexion.

### 1.4 Vérifier les paramètres du réseau

- ☐ **Mode avion** : Si vous utilisez un appareil mobile, assurez-vous que le mode avion est désactivé.
- ☐ **Paramètres DNS** : Parfois, un problème de DNS peut causer des lenteurs ou des coupures. Vous pouvez essayer de changer les serveurs DNS (par exemple, utiliser les DNS de Google : 8.8.8.8 et 8.8.4.4).

### 1.5 Tester avec un autre réseau

- ☐ **Si possible**, connectez-vous à un autre réseau Wi-Fi (chez un voisin, un ami) pour voir si le problème vient du réseau actuel ou de votre appareil.

### 1.6 Vérifier les pannes ou travaux sur le réseau

- ☐ Consultez **sites Web ou réseaux sociaux du fournisseur d'accès Internet (FAI)** pour voir si des pannes ou des travaux sont en cours dans votre région.

### 1.7 Mettre à jour ou réinstaller les pilotes (pour un ordinateur)

- ☐ Si vous avez un problème de connexion sur un PC, portable ou tablette, essayez de mettre à jour les pilotes de votre carte réseau ou de les réinstaller. Vérifiez qu'il n'y ait pas un redémarrage en attente !

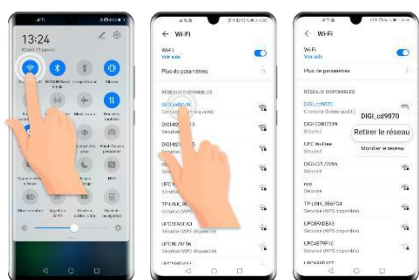
## 1.8 Contacter le service client

- ☐ Si aucune des étapes précédentes ne fonctionne, contactez votre fournisseur d'accès Internet ou le support technique de votre appareil pour obtenir de l'aide.



Ces étapes couvrent les problèmes les plus courants, mais il peut y en avoir d'autres selon votre situation spécifique.

## 2. Pas d'accès à l'Internet après connexion à un réseau Wi-Fi public



Si vous n'avez pas accès à l'Internet après connexion à un réseau sans fil public, il est possible que le **délai de connexion ait expiré**. Dans ce cas, allez dans les **paramètres Wi-Fi** de votre appareil et dans la liste des réseaux disponibles **appuyez (ou maintenez appuyé) sur le nom du réseau**.

Sélectionnez **Retirer/Retirer le réseau** et connectez-vous au réseau Wi-Fi.

Il est possible aussi que le serveur ait atteint la limite d'appareils connectés. Si possible, **désactivez le Wi-Fi** d'un smartphone ou tablette à proximité qui soit connecté sans souci au même réseau, puis reconnectez votre appareil au réseau public. Si le souci persiste, connectez-vous à un réseau public dans un endroit moins bondé.

## 3 Problème de connexion à la plate-forme :

Vous cherchez à vous connecter à la FORJACADEMY, GERIP ou ASSIMO et n'y parvenez pas ?

- ☐ Vérifiez l'identifiant : Est-ce le bon ?
- ☐ Vérifiez le mot de passe... Avez-vous respecté les majuscules, minuscules etc...

## 4 Rien n'y fait ? Que faire d'autre ?

Appeler votre formateur afin de l'avertir. Si vous ne pouvez le contacter par mail ou SMS, appeler Forjecnor2000 au 02 35 93 39 85, indiquez vos :

- ☐ nom et prénom,
- ☐ centre de rattachement (Dieppe, Blangy, Eu ou Neufchâtel)
- ☐ formation suivie (#avenir, Savoirs Essentiels...)
- ☐ Pour gagner du temps, rappelez-nous vos coordonnées (mail et numéro de téléphone)
- ☐ La secrétaire transmettra l'information au formateur concerné qui vous contactera et envisagera la suite à donner (envoi de documents ou liens par SMS, venir au centre...)



## Pour distantiel ou autoformation :

### Travail du jour à faire :

Vérifier au centre vos identifiants et mots de passe confié par votre formateur

	Identifiant	Mot de passe
FORJECACADEMY	_____	_____
DALIA-ASSIMO	_____	_____
GERIP Compétences	_____	_____

Contactez-nous par mail... indiquez si tout est ok ?