

NYSE GOVERNANCE SERVICES – FOIRE AUX QUESTIONS

SPÉCIFICATIONS DU SYSTÈME

Microsoft Windows

- Internet Explorer 8, 9, 10, ou 11*
 - **Veillez prendre note :** Des problèmes avec le cours et LMS peuvent survenir lorsque la fonctionnalité « Affichage de compatibilité » d'Internet Explorer est activée. La fonctionnalité « Affichage de compatibilité » n'est pas prise en charge. Cette fonctionnalité oblige les versions modernes et prises en charge d'Internet Explorer à utiliser les moteurs de rendu que l'on retrouve dans les anciennes versions d'Internet Explorer qui ne sont plus prises en charge. Ceci peut entraîner des problèmes de fonctionnement, une dégradation visuelle et une expérience utilisateur généralement mauvaise lors de l'utilisation de nos produits.
- Windows XP (32 bits)
- Windows 7
- Windows 8.1*
- Un processeur compatible x86 de 2,33 GHz ou supérieur, un processeur Intel Atom 1,6 GHz ou supérieur pour les miniportatifs (netbooks)
- 256 Mo de mémoire vive (1 Go de mémoire vive est recommandé pour les miniportatifs)
- 128 Mo de mémoire graphique
- Affichage de 16 bits (milliers de couleurs) comportant une résolution de 800 X 600 ou supérieure
- Carte de son
- Mozilla Firefox 4 ou plus récent
- Google Chrome 10 ou plus récent
- Adobe Flash 10 ou plus récent

MAC OS

- OS X 10.8 « Lion »
- OS X 10.9 « Mountain Lion »
- OS X 10.10 « Mavericks »
- Un processeur Intel Core Duo de 1,83 GHz ou supérieur
- 256 Mo de mémoire vive
- 128 Mo de mémoire graphique
- Safari 5.1 ou plus récent
- Mozilla Firefox 4 ou plus récent
- Google Chrome 10 ou plus récent*
- Adobe Flash 10 ou plus récent

iOS*

- iOS 7.1.2
- iOS 8.1
- iPad ou iPad Mini
- Safari

Android*

- Android 4 ou plus récent
- Appareil de type tablette
- Google Chrome
- Une fenêtre de navigateur de 788 px par 477 px au minimum avec une orientation de type paysage

*La prise en charge de ces configurations système est limitée aux cours apparaissant sur la plateforme de Cascade. L'installation de logiciels ou d'applications supplémentaires peut être requise afin que le suivi de l'apprentissage individuel soit enregistré sur une tablette iOS ou Android.

NYSE Governance Services utilise des routines d'autodétection afin de vérifier les navigateurs des apprenants pour découvrir le module d'extension Adobe Flash, JavaScript et les témoins. S'ils sont absents ou inactifs, l'apprenant est redirigé vers une page d'erreur où des instructions précises lui sont données. Dans de rares cas, NYSE Governance Services pourrait être incapable de prendre en charge des systèmes informatiques qui exigent

certaines programmes qui interfèrent avec le fonctionnement du module d'extension Adobe Flash et du navigateur Web.

Les fabricants d'Adobe Flash et du navigateur pourraient effectuer des mises à jour ultérieures. Le détenteur d'une licence pourrait trouver qu'une version mise à jour du lecteur Adobe Flash ou du navigateur est incompatible avec les cours de NYSE Governance Services. NYSE Governance Services recommande que le détenteur d'une licence avertisse NYSE Governance Services si les utilisateurs finaux du détenteur d'une licence mettent à niveau leurs systèmes, particulièrement le lecteur Adobe Flash ou leur navigateur. Ayant reçu un avis à l'avance, NYSE Governance Services prendra des mesures raisonnables pour atténuer toute incompatibilité.

EXIGENCES RELATIVES AU RÉSEAU

Bande passante minimale

- Téléchargement 256 ko/s / téléversement 64 ko/s par apprenant
- Tous les utilisateurs (incluant ceux qui utilisent des tablettes) doivent maintenir une connexion Internet à haute vitesse constante et ininterrompue avec le serveur de contenu et avec le système de gestion de l'apprentissage

Bande passante recommandée

- Téléchargement 5 Mo/s + / téléversement 1 Mo/s + par apprenant

CONNEXION AU SYSTÈME DE GESTION DE L'APPRENTISSAGE [HÉRITÉ]

1. Allez à la [page de connexion de la formation](#)
2. Entrez votre nom d'utilisateur, votre mot de passe et le nom de connexion de l'entreprise et cliquez sur le bouton Connexion
3. Une fois connecté, vous verrez un menu de formation personnalisé contenant les cours auxquels vous êtes inscrit
4. Cliquez sur le bouton Démarrer situé à côté du nom d'un cours pour lancer le cours

NOM D'UTILISATEUR/MOT DE PASSE OUBLIÉ [HÉRITÉ]

Si un message d'erreur apparaît en haut de l'écran de connexion, vous avez peut-être entré une information erronée. Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur le lien « [Mot de passe oublié? Cliquez ici pour le récupérer!](#) » en dessous de la boîte de connexion pour que les bonnes informations de connexion vous soient envoyées par courriel.

REPRENDRE ET REVOIR LE COURS

Vous pouvez reprendre un cours interrompu ou revoir un cours complètement en suivant les mêmes étapes que lors de la connexion initiale au système de gestion de l'apprentissage.

PROGRÈS DE SORTIE ET DE REPRISE DE MON COURS

Le système de gestion de l'apprentissage de NYSE Governance Services suit vos progrès dans un cours pour s'assurer que les dossiers de formation sont précis et complets. Ceci vous permet de sortir et de reprendre un cours là où vous l'avez laissé, et ce, en tout temps.

De plus, les gestionnaires de formation peuvent consulter des informations comme l'emplacement d'où vous vous êtes connecté (adresse IP), quand vous avez commencé le cours, quand vous avez terminé le cours et comment vous avez réussi l'examen du cours, le cas échéant.

PROBLÈMES LORS DE L'INSTALLATION DU MODULE D'EXTENSION ADOBE FLASH

Veillez communiquer avec votre administrateur système local ou votre soutien informatique si vous éprouvez des problèmes avec l'installation ou le fonctionnement du lecteur Adobe Flash.

LA LECTURE DE L'AUDIO OU DE LA VIDÉO SAUTE OU EST DÉCALÉE

Pour obtenir la meilleure expérience, évitez de télécharger d'autres fichiers ou de regarder vos courriels lorsque vous suivez un cours. L'utilisation d'Internet pour effectuer d'autres activités peut interrompre le flux de données et ainsi causer une expérience instable.

Communiquez avec votre administrateur système local ou votre soutien informatique pour obtenir de l'aide.

AUCUN AUDIO OU SON

Ce ne sont pas tous les cours qui possèdent de la narration, de la musique ou des effets sonores. Demandez à votre gestionnaire de formation si c'est le cas. Si le cours contient de l'audio, veuillez suivre les étapes ci-dessous pour essayer de résoudre le problème :

- Veuillez vous assurer que les hauts-parleurs ou les écouteurs sont correctement branchés dans la prise audio de votre appareil et qu'ils sont sous tension (le cas échéant)
- Assurez-vous que le niveau du volume est activé sur votre appareil
- Ouvrez un site Web familier ou une application qui comporte habituellement de l'audio pour tester la fonction de sortie audio et le niveau sonore

Communiquez avec votre administrateur système local ou votre soutien informatique pour obtenir de l'aide.

LE COURS NE DÉBUTE PAS [HÉRITÉ]

Des bloqueurs de fenêtres contextuelles peuvent empêcher le cours de démarrer lorsque vous cliquez sur le bouton « Démarrer » situé à côté du titre du cours. Pour permettre au cours de démarrer, contournez le bloqueur de fenêtres contextuelles en maintenant la touche « Ctrl » enfoncée et en cliquant sur **Démarrer**.



Si cela ne fonctionne pas, veuillez désactiver le bloqueur de fenêtres contextuelles.

Communiquez avec votre administrateur système local ou votre soutien informatique pour obtenir de l'aide.

LECTURE DE L'AUDIO ET DE LA VIDÉO SUR DES APPAREILS MOBILES

Le lecteur NYSE Governance Services Cascade est conçu pour s'adapter aux restrictions de lecture des supports Apple et Google sur les appareils iOS et Android, respectivement. Apple et Google exigent une interaction utilisateur pour chaque morceau audio ou vidéo lu tout en respectant votre plan de données.

Par conséquent, les utilisateurs d'appareils mobiles doivent interagir avec le cours pour lire chaque morceau audio, ce qui peut être fait en appuyant sur le bouton de lecture superposé. Veuillez communiquer avec votre gestionnaire de formation pour demander que le cours soit optimisé pour les appareils mobiles.

MESSAGE D'ERREUR DANS LE COURS

Le cours a probablement été arrêté pour des raisons de sécurité à la suite d'une période d'inactivité prolongée. Veuillez vérifier votre connexion réseau et réessayer.