

# Fiche méthodologique de remontée d'anomalie

A copier-coller dans un mail à ifprofs@institutfrancais.com

## 1 - Identification

- Nom/Prénom :
- Adresse mail :
- Rôle : *animateur, membre ou partenaire*
- Site-pays :
- Horaire et ville de connexion lors de l'anomalie :
- Support de consultation : *ordinateur, tablette ou mobile*
- Navigateur : *Chrome, Firefox, Safari...*
- Version du navigateur\*:

\* Pour connaître la version de votre navigateur, cliquez sur le menu puis sur l'icône d'aide (peut être caractérisée par un point d'interrogation), puis sur A propos de Chrome/ Firefox/ Safari/ Internet Explorer.

## 2 - Que se passe-t-il ?

- Décrivez ce que vous avez fait :
  - Sur quelle page étiez-vous ?
  - Où avez-vous cliqué ?
  - Donnez les adresses url des pages concernées : <https://>
- Décrivez le résultat anormal que vous avez obtenu :
  - Qu'est-ce qui ne fonctionne pas ?
  - Comment est la page ?
  - Faites une ou plusieurs captures d'écran\* pour illustrer

\*Sur PC, appuyez sur la touche "PrintScreen" ou "Impr.Ecr" de votre clavier. Sur Mac, appuyez sur Maj + Commande (⌘) + 4 et sélectionner la zone de l'écran avec le curseur.

## 3 - Aide

- Vous n'arrivez pas à vous **identifier**, même avec les bons identifiants ?
  - Avez-vous pensé à cliquer sur "mot de passe oublié" ?
- Vous rencontrez une **erreur d'affichage** :
  - Avez-vous rafraîchi la page ? (Touche **F5**)
  - Avez-vous vidé le cache ? Pour vider ce cache, reportez-vous aux instructions suivantes :

## Vider le cache **Mozilla Firefox**

- Pour vider le cache de Firefox, il suffit de cliquer sur le volet “menu” en haut à droite, puis de cliquer sur “Options”.
- Une fenêtre apparaît, rendez-vous dans l’onglet “Avancé” et dans cet onglet sur la rubrique “Réseau”.
- En face de l’intitulé « Contenu web en cache », cliquez sur « Vider maintenant».

## Vider le cache **Internet Explorer**

- Pour vider le cache sur Internet Explorer, il suffit de cliquer sur le menu “Outil”, puis sur le volet “options internet”, au sein de l’onglet «général», cochez la case “supprimer l’historique de navigation en quittant le navigateur” puis cliquez sur le bouton “supprimer”.
- Cochez « fichiers internet temporaires ».
- Pour finir cliquez sur « supprimer ».

## Vider le cache **Microsoft Edge**

- Pour vider le cache de Microsoft Edge, cliquez sur les trois points du menu en haut à gauche .
- Cliquez ensuite sur le bouton de Paramètres.
- Et sous l’option « Effacer les données de navigation » , cliquez sur le bouton « Choisir les données à effacer ».
- Vous pouvez choisir ici de tout vider ou seulement le cache.

## Vider le cache **Chrome**

- Pour vider le cache de Chrome, si vous désirez effacer le cache avec chrome vous devez cliquer sur l’image représentant trois traits située en haut à droite du navigateur puis cliquer sur le volet “Outils” puis sur “Effacer les données de navigation”.
- Une fois sur cette page, cochez les cases souhaitées et cliquez sur “effacer les données de navigation”.

## Vider le cache **Safari**

- Pour vider le cache de Safari, vous devez cliquer sur le menu safari puis sur le volet “vider le cache” et sur le bouton “valider”.