

Environnement

Ticket

- Informations complémentaires Ticket
- Comment mettre à jour son ordinateur?
- Comment mettre à jour son navigateur ?
- Quelles sont les étapes pour vider le cache ?
- Vider le cache de façon sécurisé avec Google Chrome

Informations complémentaires Ticket

Bonjour,

Pour faciliter le travail des développeurs et des testeurs, mais surtout afin que nous puissions répondre le plus rapidement et efficacement aux problèmes que vous rencontrez, veuillez s'il vous plait renseigner les informations suivantes :

- **Sur quel type d'ordinateur utilisez vous Lab Event ?**

EX: Windows, Mac, Chromebooks, etc.

- Avez-vous téléchargé la dernière mise à jour de votre ordinateur (dernier OS pour Mac) ?

Pour vérifier et/ou mettre à jour votre ordinateur, **cliquez-ici** pour en savoir plus.

- **Sur quel navigateur utilisez vous Lab Event ?**

EX: Safari, Chrome, Firefox, Edg, etc.

- Avez-vous téléchargé la dernière mise à jour de votre navigateur ?

Pour vérifier et/ou mettre à jour votre navigateur, **[cliquez-ici](#)**

- Pouvez-vous vider le cache de votre navigateur (réinitialiser les cookies) ?

Cliquez ici pour voir les étapes pour vider le cache en fonction de votre navigateur.

Si toute les actions précédentes ne règlent pas votre problème, pourriez-vous nous fournir une capture d'écran de votre problème s'il vous plait ?

Nous espérons que nous pourrons résoudre votre problème le plus rapidement possible.

Comment mettre à jour son ordinateur?

Avez-vous téléchargé la dernière mise à jour de votre ordinateur (dernier OS pour Mac) ?

Comment vérifier et/ou mettre à jour votre ordinateur en fonction de son type :

- Windows :

1. Cliquez sur le bouton **Démarrer** (représenté par l'icône Windows) situé dans le coin inférieur gauche de l'écran.
2. Dans le menu Démarrer, recherchez et cliquez sur **Paramètres** (représenté par une icône en forme d'engrenage).
3. Dans la fenêtre Paramètres, cliquez sur l'option **Mise à jour et sécurité**.
4. Dans la section **Windows Update** de la page Mise à jour et sécurité, vous verrez les informations sur les mises à jour disponibles.
5. Cliquez sur le bouton **Vérifier les mises à jour** pour lancer la recherche des mises à jour disponibles pour votre ordinateur.
6. Windows commencera à rechercher les nouvelles mises à jour. Si des mises à jour sont disponibles, elles seront affichées dans la liste.
7. Si des mises à jour sont disponibles, vous pouvez cliquer sur le bouton **Installer maintenant**

pour les télécharger et les installer sur votre ordinateur.

8. Une fois que les mises à jour sont installées, redémarrez votre ordinateur si nécessaire.

- Mac :

1. Cliquez sur l'icône **Apple** dans le coin supérieur gauche de l'écran.

2. Dans le menu déroulant, sélectionnez **Préférences Système**.

3. Dans la fenêtre Préférences Système, cliquez sur l'option **Mise à jour de logiciels**.

4. La fenêtre Mise à jour de logiciels affichera les informations sur les mises à jour disponibles pour votre Mac.

5. Cliquez sur le bouton **Mettre à jour maintenant** pour rechercher les nouvelles mises à jour.

6. Si des mises à jour sont disponibles, elles seront répertoriées et vous pourrez sélectionner celles que vous souhaitez installer. Vous pouvez également cliquer sur **Tout mettre à jour** pour installer toutes les mises à jour disponibles.

7. Si nécessaire, vous serez invité à entrer votre mot de passe administrateur pour autoriser l'installation des mises à jour.

8. Une fois les mises à jour installées, votre Mac peut nécessiter un redémarrage. Si c'est le cas, vous serez invité à le faire.

- Chromebook :

1. Cliquez sur l'horloge située dans le coin inférieur droit de l'écran.

2. Dans le volet qui s'affiche, cliquez sur l'icône représentant votre profil utilisateur.
3. Dans le menu déroulant, cliquez sur l'icône représentant une roue dentée pour accéder aux paramètres.
4. Dans la section **Paramètres**, faites défiler vers le bas jusqu'à ce que vous trouviez la section **À propos de Chrome OS**. Cliquez dessus.
5. Dans la section À propos de Chrome OS, vous verrez les informations sur la version actuelle de votre système d'exploitation Chrome OS.
6. Cliquez sur le bouton **Rechercher les mises à jour** pour vérifier les nouvelles mises à jour disponibles pour votre Chromebook.
7. Si des mises à jour sont disponibles, cliquez sur le bouton **Redémarrer** pour installer les mises à jour.
8. Votre Chromebook redémarrera et installera automatiquement les mises à jour.

Comment mettre à jour son navigateur ?

Avez-vous téléchargé la dernière mise à jour de votre navigateur ?

- Safari (sur Mac) :

1. Cliquez sur l'icône **Apple** dans le coin supérieur gauche de l'écran.
2. Dans le menu déroulant, sélectionnez **Préférences Système**.
3. Dans la fenêtre Préférences Système, cliquez sur l'icône **Mise à jour de logiciels**.
4. La fenêtre Mise à jour de logiciels affichera les informations sur les mises à jour disponibles pour votre Mac, y compris les mises à jour pour Safari.
5. Si une mise à jour pour Safari est disponible, elle sera répertoriée. Cochez la case correspondante pour sélectionner la mise à jour de Safari.
6. Cliquez sur le bouton **Installer** pour télécharger et installer la mise à jour de Safari.
7. Si nécessaire, vous serez invité à entrer votre mot de passe administrateur pour autoriser l'installation de la mise à jour.
8. Une fois l'installation terminée, votre Safari sera à jour avec la dernière version disponible.

- Chrome :

1. Ouvrez Google Chrome sur votre ordinateur.
2. Cliquez sur le bouton de menu représenté par trois points verticaux, situé dans le coin supérieur droit de la fenêtre du navigateur.
3. Dans le menu déroulant, placez le curseur sur l'option **Aide**.
4. Dans le sous-menu d'aide, sélectionnez l'option **À propos de Google Chrome**.
5. Une nouvelle fenêtre s'ouvrira, affichant les informations sur la version actuelle de Google Chrome installée sur votre ordinateur.
6. Google Chrome vérifiera automatiquement si une nouvelle version est disponible. Si une mise à jour est détectée, elle sera téléchargée et installée automatiquement.
7. Si une mise à jour est en cours de téléchargement ou d'installation, vous verrez une barre de progression indiquant l'état de la mise à jour.
8. Une fois la mise à jour terminée, vous verrez un bouton **Relancer** pour redémarrer Google Chrome et appliquer les modifications.

- Firefox :

1. Ouvrez Mozilla Firefox sur votre ordinateur.
2. Cliquez sur le bouton de menu représenté par trois lignes horizontales, situé dans le coin supérieur droit de la fenêtre du navigateur.
3. Dans le menu déroulant, cliquez sur l'option **Aide**.

4. Dans le sous-menu d'aide, sélectionnez l'option **À propos de Firefox**.
5. Une nouvelle fenêtre s'ouvrira, affichant les informations sur la version actuelle de Mozilla Firefox installée sur votre ordinateur.
6. Firefox vérifiera automatiquement si une nouvelle version est disponible. Si une mise à jour est détectée, elle sera téléchargée et installée automatiquement.
7. Si une mise à jour est en cours de téléchargement ou d'installation, vous verrez une barre de progression indiquant l'état de la mise à jour.
8. Une fois la mise à jour terminée, vous verrez un bouton **Redémarrer Firefox pour mettre à jour**.
9. Cliquez sur le bouton Redémarrer Firefox pour appliquer les modifications et ouvrir la nouvelle version mise à jour du navigateur.

- Edge :

1. Ouvrez Microsoft Edge sur votre ordinateur.
2. Cliquez sur le bouton de menu représenté par trois points horizontaux, situé dans le coin supérieur droit de la fenêtre du navigateur.
3. Dans le menu déroulant, placez le curseur sur l'option **Aide et commentaires**.
4. Dans le sous-menu d'aide, sélectionnez l'option **À propos de Microsoft Edge**.
5. Une nouvelle fenêtre s'ouvrira, affichant les informations sur la version actuelle de Microsoft Edge installée sur votre ordinateur.
6. Microsoft Edge vérifiera automatiquement si une nouvelle version est disponible. Si une mise à jour est détectée, elle sera téléchargée et installée automatiquement.
7. Si une mise à jour est en cours de téléchargement ou d'installation, vous verrez une barre de

progression indiquant l'état de la mise à jour.

8. Une fois la mise à jour terminée, vous devrez peut-être redémarrer Microsoft Edge pour appliquer les modifications.

9. Cliquez sur le bouton **Redémarrer** ou fermez et rouvrez Microsoft Edge pour ouvrir la nouvelle version mise à jour du navigateur.

Quelles sont les étapes pour vider le cache ?

Étapes pour vider le cache en fonction de votre navigateur :

- Safari :

1. Ouvrez Safari sur votre Mac.
2. Dans la barre de menus en haut de l'écran, cliquez sur **Safari**.
3. Dans le menu déroulant, sélectionnez **Préférences**.
4. Dans la fenêtre des préférences de Safari, cliquez sur l'onglet **Confidentialité**.
5. En bas de la fenêtre, vous verrez l'option **Supprimer toutes les données de sites web**. Cliquez sur ce bouton.
6. Une nouvelle fenêtre apparaîtra, vous permettant de choisir les types de données à supprimer. Cochez la case **Cache** pour supprimer le cache.
7. Vous pouvez également sélectionner d'autres types de données à supprimer, tels que l'historique de navigation, les cookies, etc., selon vos besoins.
8. Cliquez sur le bouton **Supprimer** pour vider le cache et les autres données sélectionnées.

- Chrome :

1. Ouvrez Google Chrome sur votre ordinateur.
2. Cliquez sur le bouton de menu représenté par trois points verticaux, situé dans le coin supérieur droit de la fenêtre du navigateur.
3. Dans le menu déroulant, placez le curseur sur l'option **Plus d'outils**.
4. Dans le sous-menu **Plus d'outils**, sélectionnez **Effacer les données de navigation**.
5. Une nouvelle fenêtre apparaîtra avec différentes options. Assurez-vous que l'onglet **Basique est sélectionné**.
6. Vous pouvez choisir la plage de temps pour laquelle vous souhaitez supprimer le cache. Par exemple, vous pouvez sélectionner **Toutes les heures** pour supprimer le cache récent ou "Depuis le début" pour supprimer tout le cache.
7. Assurez-vous que la case **Images et fichiers en cache** est cochée. Vous pouvez également cocher d'autres types de données que vous souhaitez supprimer, tels que les cookies, l'historique de navigation, etc.
8. Cliquez sur le bouton **Effacer les données** pour vider le cache et les autres données sélectionnées.

- Firefox :

1. Ouvrez Mozilla Firefox sur votre ordinateur.
2. Dans la barre de menus en haut de l'écran, cliquez sur **Historique**.

3. Dans le menu déroulant, sélectionnez "Effacer l'historique récent...". Vous pouvez également utiliser le raccourci clavier **Ctrl + Maj + Suppr** (Windows) ou **Commande + Maj + Suppr** (Mac).
4. Une fenêtre **Effacer l'historique récent** apparaîtra avec différentes options de nettoyage.
5. Dans la section **Gamme à effacer**, choisissez l'option **Tout** pour vider tout le cache. Vous pouvez également sélectionner une période spécifique si vous le souhaitez.
6. Assurez-vous que l'option **Cache** est cochée. Vous pouvez également cocher d'autres types de données que vous souhaitez supprimer, tels que les cookies, l'historique de navigation, etc.
7. Cliquez sur le bouton **Effacer maintenant** pour vider le cache et les autres données sélectionnées.

- Edge :

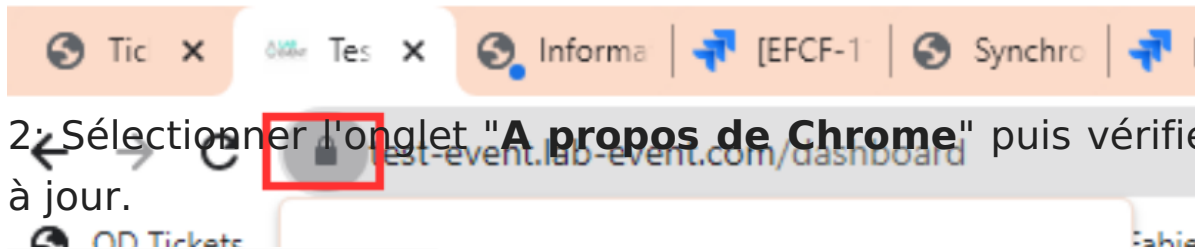
1. Ouvrez Microsoft Edge sur votre ordinateur.
2. Cliquez sur le bouton de menu représenté par trois points horizontaux, situé dans le coin supérieur droit de la fenêtre du navigateur.
3. Dans le menu déroulant, placez le curseur sur l'option **Paramètres**.
4. Dans le sous-menu des paramètres, cliquez sur **Confidentialité, recherche et services**.
5. Faites défiler vers le bas de la page et cliquez sur l'option **Choisir les éléments à effacer**.
6. Une nouvelle fenêtre apparaîtra avec différentes options de nettoyage.
7. Assurez-vous que la case **Fichiers et images en cache** est cochée. Vous pouvez également cocher d'autres types de données que vous souhaitez supprimer, tels que les cookies, l'historique de navigation, etc.
8. Cliquez sur le bouton **Effacer** pour vider le cache et les autres données sélectionnées.

Vider le cache de façon sécurisé avec Google Chrome

A/ Dans un premier temps ouvrir la console d'inspection :

Cliquer à droite, sélectionner "**inspecter**" puis l'onglet "**console**"





2. Sélectionner l'onglet "A propos de Chrome" puis vérifier qu'il soit à jour.

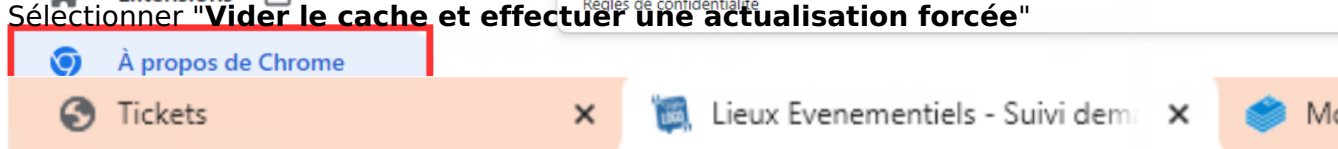
C/ Vider le cache de façon sécurisée :

Revenez sur votre onglet initial

Réinitialiser les paramètres

Cliquer à droite sur la **flèche** de renouvellement

Sélectionner "Vider le cache et effectuer une actualisation forcée"



D/ Vérifier que le certificat SSL est valide :

Cliquer à droite sur le **cadenas**, sélectionner "connexion sécurisée". L'information s'affiche comme "certificat valide".



En cas d'erreur ou de point bloquant, merci de nous fournir une capture d'écran avec votre console d'inspection ouverte.

