

Foire aux questions (FAQ)

- **Je n'ai jamais reçu le courriel d'invitation permettant d'accéder à la plateforme OACI du participant virtuel.**
 - Consultez votre dossier « courriels indésirables » pour vérifier qu'il ne s'y trouve pas un message du comptoir d'inscription de l'OACI, envoyé depuis l'adresse Registration@icao.int.

- **Comment se connecter ?**
 - Cliquez sur le lien <https://cvent.me/M89r9k>, puis connectez-vous à la plateforme OACI du participant virtuel en saisissant les nom et courrier électronique que vous avez indiqués lors de votre inscription à l'événement. Vous serez alors authentifié et vous recevrez un code à 6 chiffres. [Des instructions plus détaillées sur les étapes à suivre sont à retrouver dans le Guide du participant, mis à disposition sur le site web de la HLCC : [Conférence de haut niveau sur la COVID-19 \(icao.int\)](https://www.hlcc.org/icoa2020)]

- **Je n'ai pas reçu de code de vérification lorsque j'ai essayé de me connecter.**
 - Pour vous assurer que les informations arrivent bien dans votre messagerie électronique, prière de mettre les deux adresses suivantes sur la liste des adresses autorisées : hlcc@notify.icao.int et hlcc@icao.int.
 - Pour les personnes qui utilisent leur messagerie personnelle, veuillez consulter votre dossier « courriels indésirables ». Si vous y trouvez le message de l'OACI, indiquez qu'il n'est pas indésirable et autorisez l'adresse de provenance.
 - La procédure à suivre pour inscrire une adresse électronique sur la liste blanche ou sur la liste des adresses autorisées peut varier selon votre système de messagerie personnel ou celui de votre organisation.
 - La plupart des organisations ou des entreprises disposent de techniciens ou d'informaticiens qui peuvent vous assister dans cette procédure.
 - Si vous ne recevez toujours pas le courrier électronique après avoir suivi toutes les étapes, veuillez contacter les organisateurs de l'événement à l'adresse hlcc@icao.int.

- **Lorsque je clique sur le lien me permettant d'accéder à la connexion sur la plateforme, j'obtiens un message d'erreur.**
 - La plateforme OACI du participant virtuel est compatible avec les dernières versions de Chrome, Firefox, Safari et Microsoft Edge. L'utilisation d'Internet Explorer n'est pas recommandée car elle limite les fonctionnalités de la plateforme.
 - En cas d'incompatibilité, utilisez ou téléchargez un navigateur qui soit compatible. S'il existe des restrictions d'accès aux liens vers le site web ou vers Zoom dans votre pays, vous devrez peut-être visionner les séances à la demande une fois passée la conférence, lorsque les enregistrements seront mis à disposition sur ICAOTV.

- **Je n'arrive pas à me connecter.**
 - **Participant** : L'événement virtuel n'est accessible que sur invitation aux personnes dont l'inscription à l'événement a été préalablement approuvée. Vérifiez que vous avez correctement saisi vos nom et adresse électronique (ils doivent correspondre à ceux que vous avez fournis au moment de l'inscription à l'événement). Si vous n'arrivez toujours

pas à vous connecter, prière d'écrire à l'adresse hlcc@icao.int pour vérifier que vous êtes bien inscrit(e).

- **Mon code de vérification ne marche pas/a expiré.**
 - Reconnectez-vous à la plateforme OACI du participant virtuel en cliquant sur le lien suivant : <https://cvent.me/M89r9k>.

- **Pourquoi y a-t-il un décalage entre le son et la vidéo ?**
 - Vérifiez le débit de votre bande passante (Internet) pour vous assurer que vous n'avez pas de problème de connectivité. Vous devriez disposer d'au moins 10 Mb/s de débit Internet. Se déconnecter du VPN puis se reconnecter peut parfois régler ce type de problème. En dernier ressort, connectez-vous à la séance à partir d'un autre appareil.

- **Pourquoi la vidéo de la séance ne fonctionne-t-elle pas ?**
 - **Option 1 :** Essayez de rafraîchir la page.
 - **Option 2 :** Déconnectez-vous et reconnectez-vous au site.
 - Copiez l'URL de la page de la séance virtuelle et mettez-la de côté.
 - Dans le coin supérieur droit du site de la plateforme, cliquez sur le cercle avec vos initiales ou votre photo de profil, puis sur « Log out » (Se déconnecter).
 - Fermez toutes les fenêtres du navigateur.
 - Ouvrez une nouvelle fenêtre dans votre navigateur, collez dans la barre d'adresse le lien de la page de la séance virtuelle que vous avez copiée à la première étape, et cliquez sur la touche d'entrée.
 - Suivez les indications pour vous reconnecter à la plateforme.
 - La page de la séance s'ouvre par défaut. Trouvez votre séance et cliquez sur le bouton « Join Session ».
 - **Option 3 :** Essayez d'utiliser un autre navigateur (l'utilisation d'Internet Explorer n'est pas recommandée car elle limite les fonctionnalités de la plateforme).
 - **Option 4 :** Essayez de naviguer en mode privé, ou de supprimer les témoins de connexion (*cookies*), de vider la mémoire cache et d'effacer l'historique de navigation.

- **Que faire si la vidéo ne charge pas ou qu'elle se fige ?**
 - **Option 1 :** Vérifiez votre connexion Internet.
 - **Option 2 :** Faites passer le curseur de votre souris sur l'écran de lecture de la vidéo, ce qui fera apparaître la barre d'outils. Survolez l'icône de la roue dentée en bas à droite, et choisissez « Auto » dans le menu déroulant.

- **Pourquoi est-ce que je n'arrive pas à poser ou à publier des questions ? (dans le cas d'une séance de questions-réponses en direct)**
 - Vérifiez qu'aucun message d'erreur ne s'affiche sur la page et rafraîchissez-la.

- **Qui puis-je contacter pour obtenir davantage d'informations ?**
 - Veuillez écrire à l'adresse hlcc@icao.int si vous avez d'autres questions. Vous trouverez également des informations et des instructions dans le Guide du participant mis à disposition sur le site web de la HLCC [[Conférence de haut niveau sur la COVID-19 \(icao.int\)](#)].