

Séminaires en ligne sur l'énergie durable de l'IFDD (SEL-IFDD) FOIRE AUX QUESTIONS - FAQ

Les séminaires en ligne sur l'énergie durable de l'IFDD (SEL-IFDD) font partie du programme « Énergie durable » de l'IFDD. Ils visent à renforcer la gestion et la diffusion de connaissances reliées aux trois axes principaux du programme :

- (i) l'accès des populations aux services énergétiques modernes
- (ii) la promotion de l'efficacité énergétique, et
- (iii) le déploiement des énergies renouvelables.

Séminaires passés et planifiés : <https://www.ifdd.francophonie.org/sel>

QUESTIONS

1. Que dois-je faire pour me connecter? 2
2. Je n'arrive pas à installer le logiciel sur mon téléphone / ma tablette. 2
3. Je n'entends rien. 2
4. Vais-je recevoir une copie des diapositives et de l'enregistrement? 2
5. Puis-je recevoir les diapositives et visionner les enregistrements des séminaires passés? 3
6. Comment puis-je recevoir les invitations pour les prochains séminaires?..... 3
7. Je voudrais poser des questions, comment dois-je faire? 3
8. J'ai fait une erreur dans mes coordonnées, comment puis-je les modifier? 3
9. Le nom indiqué dans le certificat de participation est erroné. Pourriez-vous le corriger? 3
10. Recevrai-je un certificat de participation? 3
11. J'ai eu un empêchement et n'ai pas pu suivre le séminaire en direct, mais j'ai visionné l'enregistrement. Pourrais-je recevoir un certificat de participation? 4
12. Je n'arrive pas à télécharger le certificat de participation..... 4
13. Le certificat n'inclut pas la durée du séminaire. 4
14. Le certificat n'est pas étampé, est-il valide? 4
15. Je voudrais offrir mes services à l'IFDD..... 4
16. J'ai posé des questions, mais elles n'ont pas été traitées pendant le séminaire. Comment puis-je obtenir les réponses?..... 4
17. Je souhaiterais que des séminaires en ligne portent sur des sujets plus larges que l'énergie, par exemple, l'agriculture, sur les changements climatiques, etc..... 4

RÉPONSES

- 1. Que dois-je faire pour me connecter?**
- 2. Je n'arrive pas à installer le logiciel sur mon téléphone / ma tablette.**

Il suffit de cliquer sur la case "rejoindre le webinaire", dans le courriel reçu au moment de l'inscription, puis suivre les instructions.

Voici par ailleurs des aides techniques complémentaires :

- Questions fréquentes : <https://support.logmeininc.com/fr/gotowebinar/help/aide-et-questions-fr-eacute-quentes-sur-la-connexion-g2w060007>
- Se connecter depuis IOS : <https://support.logmeininc.com/fr/gotowebinar/help/rejoindre-des-webinaires-via-ios-g2w660001>
- Se connecter depuis Android : <https://support.logmeininc.com/fr/gotowebinar/help/rejoindre-des-webinaires-via-android-g2w090046>

Si vous ne réussissez pas à vous connecter en appliquant ces instructions, dites-nous plus en détail quel est le problème rencontré (sel.ifdd@francophonie.org).

Si le problème n'est pas résolu avant le début du séminaire, pas de souci : vous pourrez visionner le séminaire après-coup. L'enregistrement et les diapositives seront disponibles sur le site de l'IFDD <https://www.ifdd.francophonie.org/sel> (puis cliquez sur le séminaire de votre choix).

3. Je n'entends rien.

Tout d'abord, veuillez vérifier que le son de votre ordinateur/téléphone/tablette soit activé.

Si cela ne résout pas le problème, vous pouvez vous connecter par téléphone en choisissant l'option « Appel téléphonique » sur la plateforme, puis suivez les instructions.

Veuillez prendre note que les plateformes comme GoToWebinar n'offrent pas de numéro gratuit dans les pays africains. Il faut appeler un numéro international (France ou autre pays de votre choix), indiqué dans les instructions que vous verrez. Les frais de connexion téléphonique sont à la charge de chaque participant. Cette situation est indépendante de notre volonté.

Pour plus d'information : <https://support.logmeininc.com/fr/gotowebinar/help/pourquoi-puis-je-voir-l-eacute-cran-ou-entendre-le-son-mais-pas-les-deux-agrave-la-fois-g2w090003>

Finalement, si le problème n'est pas résolu, vous pourrez visionner le séminaire après-coup. L'enregistrement ainsi que la copie des diapositives seront disponibles d'ici à quelques jours sur le site de l'IFDD <https://www.ifdd.francophonie.org/sel> (puis cliquez sur le séminaire de votre choix).

4. Vais-je recevoir une copie des diapositives et de l'enregistrement?

L'enregistrement et les diapositives seront disponibles sur le site de l'IFDD <https://www.ifdd.francophonie.org/sel> (puis cliquez sur le séminaire de votre choix).

5. Puis-je recevoir les diapositives et visionner les enregistrements des séminaires passés?

L'enregistrement et les diapositives de tous les séminaires sont disponibles sur le site de l'IFDD <https://www.ifdd.francophonie.org/sel> (puis cliquez sur le séminaire de votre choix).

6. Comment puis-je recevoir les invitations pour les prochains séminaires?

Envoyez-nous votre nom de famille, prénom et adresse électronique et nous ajouterons votre nom à la liste d'envoi des invitations.

Nous vous suggérons également de consulter régulièrement le site internet de l'IFDD où les séminaires sont annoncés: <https://www.ifdd.francophonie.org/sel>

7. Je voudrais poser des questions, comment dois-je faire?

Vous pouvez poser vos questions par écrit, pendant le séminaire, dans la zone de la plateforme réservée à cet effet.

8. J'ai fait une erreur dans mes coordonnées, comment puis-je les modifier?

9. Le nom indiqué dans le certificat de participation est erroné. Pourriez-vous le corriger?

Le nom indiqué sur le certificat correspond au nom qui a été saisi au moment de l'inscription.

Si le séminaire n'est pas commencé, nous vous recommandons d'annuler votre inscription et de vous inscrire à nouveau avec les bonnes coordonnées.

Si le séminaire est commencé voire terminé, le nom ne peut hélas plus être changé car le certificat est automatiquement délivré par la plateforme, et c'est le seul qui puisse être délivré pour cette activité en ligne. Nous en sommes désolés.

10. Recevrai-je un certificat de participation?

Tout à fait. Un certificat de participation est automatiquement généré et envoyé par la plateforme aux participants qui suivent le séminaire en direct. Vous recevrez à cette fin un lien, après le séminaire. Il suffira de cliquer sur ce lien pour accéder à votre certificat.

11. J'ai eu un empêchement et n'ai pas pu suivre le séminaire en direct, mais j'ai visionné l'enregistrement. Pourrais-je recevoir un certificat de participation?

Le certificat n'est délivré qu'aux participants qui suivent le séminaire en direct. Il n'est pas délivré aux personnes qui visionnent l'enregistrement du séminaire après-coup. Le certificat de participation est automatiquement généré et envoyé par la plateforme.

12. Je n'arrive pas à télécharger le certificat de participation

Il peut arriver que le niveau de sécurité de votre navigateur soit trop élevé, ce qui empêche l'accès au certificat. Veuillez réessayer avec un autre navigateur, ou en ajustant le niveau de sécurité de votre navigateur. Si vous ne réussissez toujours pas à télécharger le certificat, écrivez-nous et dites-nous plus en détail quel est le problème rencontré (sel.ifdd@francophonie.org).

13. Le certificat n'inclut pas la durée du séminaire.

14. Le certificat n'est pas étampé, est-il valide?

Le certificat de participation aux séminaires en ligne est automatiquement délivré par la plateforme, et c'est le seul qui puisse être délivré pour cette activité en ligne. Aucun certificat signé ne sera délivré dans ce cadre.

15. Je voudrais offrir mes services à l'IFDD.

Nous vous encourageons à vous enregistrer dans la banque de données de l'IFDD, disponible depuis la page suivante : <https://www.ifdd.francophonie.org/programmes/operation.php?id=395>

16. J'ai posé des questions, mais elles n'ont pas été traitées pendant le séminaire. Que faire?

Nous faisons tout notre possible pour traiter le maximum de questions en direct. Si votre question n'a pas du tout été traitée, nous vous recommandons de contacter directement l'expert concerné, dont l'adresse est dans les diapositives, disponibles quelques jours après le séminaire sur le site de l'IFDD <https://www.ifdd.francophonie.org/sel> (puis cliquez sur le séminaire de votre choix). Le cas échéant, écrivez-nous à sel.ifdd@francophonie.org.

17. Je souhaiterais que des séminaires en ligne portent sur des sujets plus larges que l'énergie, par exemple, l'agriculture, sur les changements climatiques, etc.

Les SEL-IFDD font partie du programme « Énergie durable » de l'IFDD. C'est pourquoi ils se concentrent sur des sujets liés à l'énergie. D'autres webinaires, sur d'autres thématiques, sont organisés par les partenaires de l'IFDD. Suivez les annonces sur les réseaux sociaux!