

## Extranet du Grand Conseil via l'application ou le client web

### Dépannage

Notice de dépannage pour résoudre les problèmes rencontrés lors de l'utilisation de l'extranet du Grand Conseil au moyen de l'application et / ou du client web (depuis le navigateur). Vous trouverez des informations complémentaires et des instructions détaillées pour l'inscription et l'utilisation de l'extranet à l'adresse suivante : <https://www.gr.be.ch/gr/fr/index/gr/gr/GR-intern.html>.

### 1 L'inscription ne fonctionne pas

| Question                                                                                                                                          | Solution                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| L'URL pour se connecter à l'application ou au client web manque ?                                                                                 | Trouvez la nouvelle URL* ci-dessous.                                                                                                                                               |
| L'utilisateur ou l'utilisatrice se sert encore de l'ancienne appli « CMI Sitzungen » au lieu de « CMI Sitzungen 2 » ou de l'ancienne URL (lien) ? | Installer la nouvelle appli « CMI Sitzungen 2 » à partir de l'App Store ou de Google Play. Se connecter avec la nouvelle URL* et les données de connexion BE-Login.                |
| Le BE-Login personnel manque ?                                                                                                                    | Il faut créer un compte BE-Login personnel, et donner au Guichet l'adresse électronique utilisée à cet effet : <a href="https://www.be.ch/belogin">https://www.be.ch/belogin</a> . |
| Mot de passe de BE-Login oublié ?                                                                                                                 | Sur la page de connexion à BE-Login, cliquez sur « Mot de passe oublié » et suivez les instructions qui s'affichent à l'écran.                                                     |
| Réponse à la question de sécurité permettant de réinitialiser le mot de passe de BE-Login oubliée ?                                               | Contactez le service d'assistance de BE-Login (+41 31 633 60 03) : vous pourrez réinitialiser le mot de passe par téléphone.                                                       |

\*Pour obtenir l'URL pour le client web et pour l'application dédiée aux séances : <https://www.gr-extranet.apps.be.ch/sitzungsvorbereitung/gr>

### 2 Pas de réseau Internet : les contenus ne s'actualisent pas ou ne s'affichent pas (entièrement)

| Question                 | Solution                                                                                                                                         |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pas de réseau Internet ? | Etablir la connexion à un réseau actif. Tester éventuellement l'accès à d'autres sites Web (p. ex. <a href="http://www.cff.ch">www.cff.ch</a> ). |



|                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pas d'actualisation malgré la connexion au WLAN-RH ?                                                        | Attention : Pour utiliser le WLAN-RH, il faut s'identifier au moins une fois par jour au moyen de son nom d'utilisateur et de son mot de passe. Se connecter au WLAN-RH en passant par le navigateur web ou par les paramètres de l'appareil. En cas d'urgence, taper « 1.1.1.1 » dans le navigateur et appeler la page. |
| L'utilisateur ou l'utilisatrice est connecté à un Click-View-WLAN (projecteur) de l'Hôtel du gouvernement ? | Les Click-View-WLAN de l'Hôtel du gouvernement ne permettent pas d'accéder à Internet. Se connecter au WLAN-RH.                                                                                                                                                                                                          |
| Les contenus ne sont pas à jour ?                                                                           | Dans la barre de menus, sous le nom d'utilisateur, cliquer sur « Actualiser ».                                                                                                                                                                                                                                           |

### 3 Pas d'accès aux documents de certains comités / de tous les comités

| Question                                                                                | Solution                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| L'application est-elle « Hors ligne » (fonction située dans le menu en haut à droite) ? | Dans le menu, passer du statut « Hors ligne » au statut « Connecté » en cliquant sur « Passer en mode 'hors ligne' ». |
| Manque-t-il l'accès aux documents d'un seul organe ?                                    | L'autorisation pour cet organe manque probablement. S'adresser au Guichet.                                            |

### 4 Impossible d'utiliser certaines fonctionnalités

| Question                                                                                                                   | Solution                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sous iOS : impossible de charger des documents personnels (ou uniquement des images) sur l'application depuis l'appareil ? | Ce n'est qu'à partir de la version 11 de iOS que l'on peut accéder aux documents. Si possible, passer à iOS 11 ou à une version plus récente. Une solution de secours consiste à photographier certaines pages et à les charger en tant qu'images sur l'application. |