

Je n'arrive plus à avancer dans le sondage !

Plusieurs problèmes peuvent être la cause du fait que vous soyez bloqué.

1. Le questionnaire s'ouvre avec mes réponses mais je ne peux pas aller plus loin (lisez le point 1).
2. Lorsque je saisi mon code, le système me dit qu'il n'est pas valable (lisez le point 2).
3. J'ai perdu mon code ou ne trouve plus le bon lien pour l'activer (lisez le point 3).

1. Je tourne en rond

Vous tournez en rond et n'arrivez pas à aller à la section suivante ? Si ceci avère être le problème, alors le lien et le code fonctionnent et vous permettent d'accéder au questionnaire complété mais vous n'arrivez pas à avancer à la section suivante. Le système refuse de continuer car une des questions obligatoires est probablement restée vide. Normalement, un message devrait apparaître pour vous en informer et préciser de quelle question il s'agit. Ceci peut être particulièrement problématique sur Safari vu que plusieurs personnes ont rapporté que ce navigateur bloque le message permettant d'identifier la question qui doit être complétée.

→ **Solution** : Il faut alors soit ouvrir le questionnaire sur Firefox ou Chrome, soit rechercher la réponse manquante manuellement.

2. Code invalide

Pour que le code fonctionne, il est impératif de suivre le lien spécifique qui était donné au moment où le code a été délivré par le système. A titre d'option, le système avait demandé une adresse E-mail pour envoyer ce lien. C'est ce lien qu'il faut utiliser avec le code pour vous retrouver à l'endroit où vous étiez. Le système recrée à chaque fois que vous enregistrez un nouveau lien et un nouveau code. L'équipe de recherche n'y a pas accès. Ceci est important pour conserver l'anonymat des données saisies.

→ **Solution** : Vérifier votre boîte Email afin de retrouver le dernier lien et saisissez uniquement le code depuis ce lien unique. Vérifiez que vous avez utilisé le bon code vu que le système génère un nouveau code à chaque enregistrement. Si vous avez perdu le lien ou le code, passez au point 3.

3. Code perdu

Si vous avez perdu votre code ou le lien, il nous est impossible de les récupérer. Vos données sont cependant enregistrées jusqu'au point où vous vous êtes arrêté. Si vous vous souvenez de ce point, écrivez-nous un Email en indiquant où vous êtes bloqué (c.à-d. fin du premier questionnaire sur mon activité professionnel, fin du premier patient, fin du deuxième patient, fin du troisième patient).

→ **Solution** : Nous vous transmettons un nouveau lien avec des instructions. Ceci empêchera cependant le système d'automatiquement vous envoyer vers votre feuille de demande pour une attestation de formation continue une fois que vous avez complété les données pour votre quatrième patient. Vous devriez-donc nous informer quand vous avez terminé la saisie afin que nous vous envoyons un lien pour faire votre attestation de formation continue.

Nous espérons avoir répondu à votre problème et restons à votre disposition si vous n'avez pas pu le résoudre.

Si vous avez des autres questions vous pouvez contacter Paul Vaucher : paul.vaucher@hefr.ch