

# PLATEFORME D'ENSEIGNEMENT À DISTANCE

## FAQ (QUESTIONS FRÉQUENTES)

### Comment dois-je suivre mon cours ?

Pour savoir comment aborder votre cours, cliquez sur l'icône vous permettant de sélectionner la langue qui vous correspond dans le menu '**Welcome to**' (« **Bienvenue sur ...** »), où vous trouverez aussi des conseils pour bien utiliser la Plateforme.

#### **Welcome to A2.II**

Here you will find instructions on this course and the resources available to you in this platform.

We recommend that you study one unit a week and follow the order proposed here to take full advantage of your course.

#### **Have a great learning experience!**

**IMPORTANT:** When you write a sentence in a gap, if you are going to use the contracted form, remember to write an apostrophe (') and not an accent mark (´). Also, do not use period (.) at the end of words and sentences you write.



## Quels sont les cours disponibles sur la Plateforme ?

En fonction de ce que vous avez choisi lors de votre inscription, vous pouvez avoir accès à l'un de ces cours :

- Langues diverses (Anglais général, Espagnol, Allemand, Chinois, Français)
- Anglais professionnel (Anglais des Affaires, Anglais du Tourisme et Anglais médical)
- Des cours de préparation aux examens officiels (PET, FCE, CAE, TOEFL)

Chacun de ces cours possède ses caractéristiques propres, c'est pourquoi il est très important de consulter la première section intitulée '**Welcome to'** (« **Bienvenue sur ...** ») quand vous accédez à la Plateforme.

## Puis-je changer de niveau ?

Oui, vous pouvez. Si vous trouvez que le niveau est inadéquat, il vous suffit d'envoyer un e-mail à l'adresse suivante : <[tutoriasonline@cambridgeinstitute.net](mailto:tutoriasonline@cambridgeinstitute.net)>

Dans tous les cas, nous vous recommandons d'essayer le cours pendant quinze jours pour vous assurer du niveau. Vous ne pourrez demander qu'une seule fois de changer de niveau.

## Sur la page du Cambridge Institute – New Online Courses (Nouveaux Cours en ligne), je tape mon nom d'utilisateur et mon mot de passe, mais on me signale qu'il y a une erreur. Que faire ?

Vérifiez d'abord que votre nom d'utilisateur et votre mot de passe correspondent à ceux qui vous ont été envoyés dans l'e-mail de bienvenue. Dans le cas où ce problème persiste et que vous n'arrivez pas à vous connecter à votre session, veuillez envoyer un e-mail à l'adresse suivante : <[tutoriasonline@cambridgeinstitute.net](mailto:tutoriasonline@cambridgeinstitute.net)>, ou cliquer sur '**Forgotten your username or password?**', Après avoir cliqué sur ce lien, vous recevrez un e-mail indiquant comment modifier votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.



Log in

Username

Password  Log in

Remember username

**Forgotten your username or password?**

Cookies must be enabled in your browser ?

Il se peut que ces courriers électroniques soient reçus dans le dossier '**SPAM**' de votre boîte e-mail ; il est donc recommandé de le consulter.

## **Nous vous recommandons d'accepter les cookies de notre site**

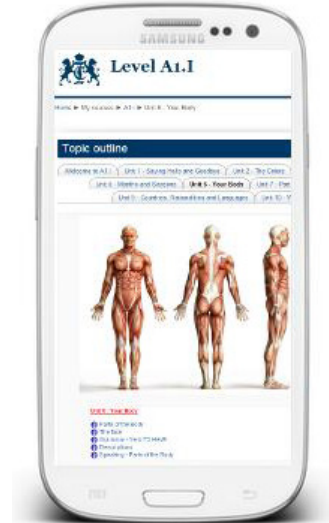
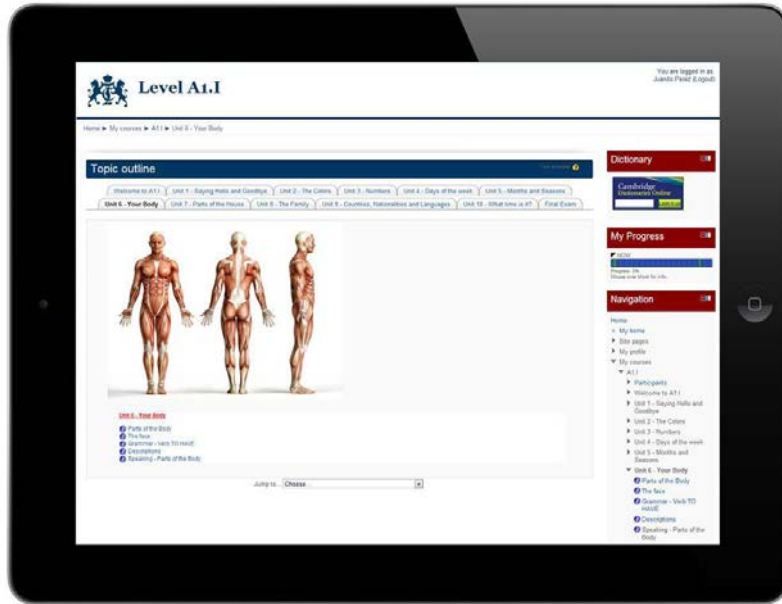
Les 'cookies' sont des informations stockées sur ordinateur ; ils sont utilisés par le navigateur et le serveur des pages visitées afin de conserver l'information d'une page à l'autre. Sur la Plateforme, les cookies sont nécessaires pour garder le service en cours d'exécution entre les pages. Lorsque vous quittez la Plateforme ou vous fermez le navigateur, les cookies sont détruits. Vous trouverez ci-dessous de brèves explications concernant l'autorisation des cookies avec certains navigateurs :

- 1. Windows Internet Explorer** – Aller à Outils > Options Internet > Confidentialité > Paramètres > Déplacez le curseur pour autoriser les cookies.
- 2. Windows Firefox** – Aller à Outils > Options > Confidentialité > Cookies > Vérifier que l'option « **Accepter les cookies du site** » est activée.
- 3. Windows Chrome** – Aller à Outils > Confidentialité > Configuration du contenu > Cocher « **Permettre le stockage des données locales** ».
- 4. Macintosh Safari** – Aller à Safari > Préférences > Confidentialité > Cookies > Vérifier que l'option « **Accepter les cookies du site** » est activée.

Pour plus d'informations, allez à la page 20 de ce document à la section « **Recommandations** ».

## **Puis-je suivre ce cours sur un smartphone ou une tablette ?**

Cela dépend du type d'exercice. L'essentiel des cours du Cambridge Institute - New Online Courses (Nouveaux Cours en ligne) a été conçu pour les smartphones et les tablettes, mais certains exercices doivent être faits sur ordinateur. **Par exemple** : les exercices de '**Speaking**' et de '**Drag and Drop**' doivent être faits directement sur ordinateur.



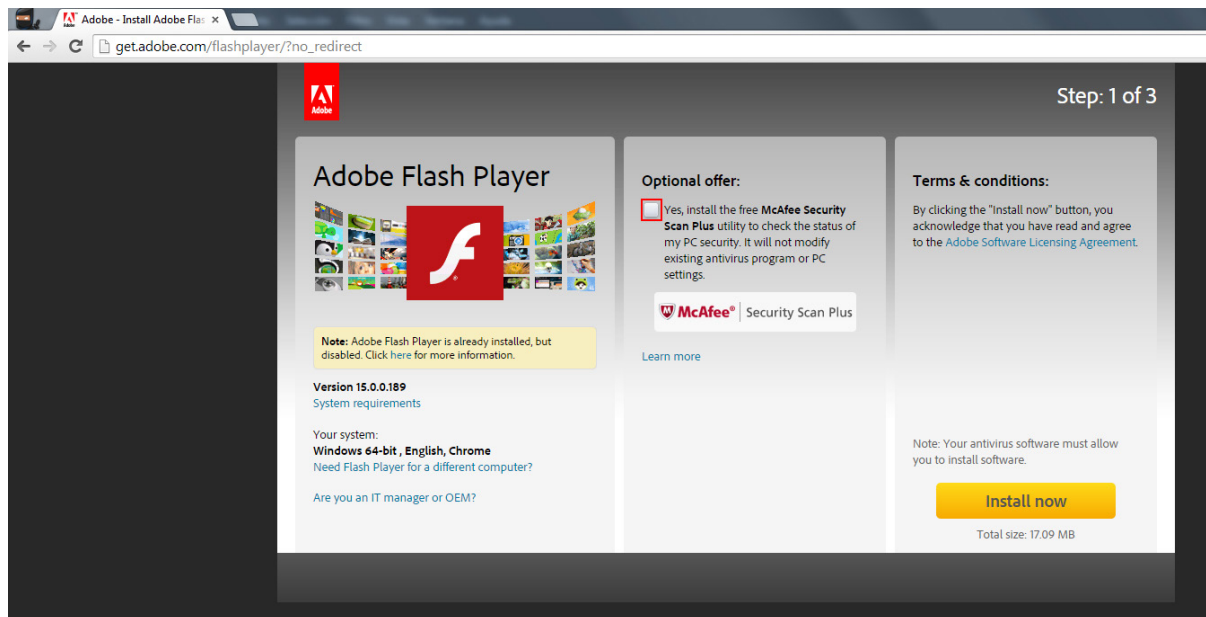
**J'accède à la page du Cambridge Institute - New Online Courses (Nouveaux Cours en ligne), j'introduis mon nom d'utilisateur et mon mot de passe ; dois-je installer un programme ?**

Vous aurez seulement besoin des programmes **Flash Player** et **JavaScript** (nous vous recommandons d'installer les dernières versions). Après leur éventuelle installation, n'oubliez pas de redémarrer votre ordinateur et votre navigateur. Téléchargez **Flash Player** et **JavaScript** en double-cliquant sur ces liens :

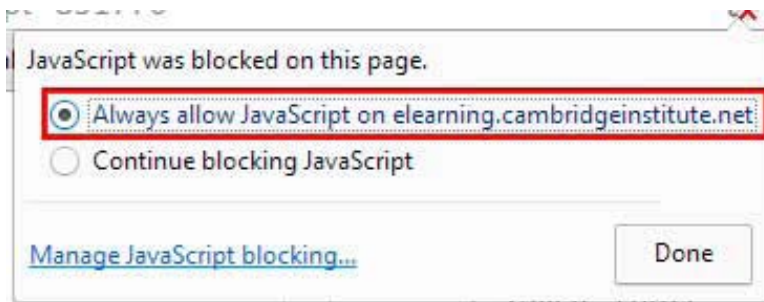


ADOBE  
FLASH PLAYER





Quand vous installez, désinstallez ou actualisez **Flash Player**, et lorsque **Chrome**, vous le demande, sélectionnez : **'Always allow JavaScript on elearning.cambridgeinstitute.net'**.



Sinon, veuillez chercher la page qui vous indique comment habiliter **Java** dans le navigateur que vous utilisez.

<http://www.enable-javascript.com/>

## Puis-je accéder à la Plateforme à partir de différents ordinateurs ?

Oui, vous pouvez. Vous devez seulement vous assurer d'avoir fermé votre session en cliquant sur '**Log out**' (« **Déconnexion** », en haut à droite de la fenêtre initiale) avant d'ouvrir la Plateforme sur un autre ordinateur. Le cas contraire, le système supposera que votre session est toujours ouverte et il ne vous sera pas possible de vous connecter à partir d'un autre ordinateur.






## J'ai terminé la première unité de mon cours hier. Maintenant, j'essaie de revenir sur les exercices de cette même unité ; puis-je y accéder encore une fois ?

Oui, vous pouvez. Vous n'avez qu'à retourner sur l'unité qui vous intéresse. Le nombre de tentatives pour les exercices auto-correctionnels est illimité ; vous pouvez retenter les exercices de '**Speaking**' et '**Writing**', corrigés par votre professeur, 4 fois (5 essais en tout).

### Unit 2 - This is Hong Kong



### UNIT 2: THIS IS HONG KONG

-  Hong Kong
-  "Around the world"
-  <sup>1</sup> Pronunciation
-  <sup>2</sup> Should vs. Have to
-  "Around the world"

## Qui corrige mes exercices et mes rédactions ? Combien de temps devrais-je attendre pour la correction de mes travaux ?

Toutes les questions à choix multiples sont corrigées automatiquement par le système ; vous obtiendrez la correction immédiatement. Les questions ouvertes ('**Speaking**' et '**Writing**') sont corrigées en ligne par un professeur dans les **24** à **48** heures.

## Pourquoi la réponse est correcte mais est marquée comme incorrecte ?

Il se peut que vous ayez employé un accent aigu au lieu de l'apostrophe. Vous ne devez pas mettre de point, de guillemets, de points d'exclamation, etc. (pour plus d'informations, consultez la page '**Welcome to...**' (« **Bienvenue sur ...** »)).

**Question 2**

Not yet answered

Marked out of 7.00

Flag question

**Exercise 1: Fill in the blanks with the following verbs in the present continuous.**

visitreadplayeatgetdrinkswim

1.- A: "Where's Tom?"

B: "Oh, he's at a friend's house. It's hot today, I think they're .

## Lorsque je termine un exercice, pourquoi l'expression "Not yet graded" apparaît ?

Ces exercices sont corrigés par nos professeurs dans un délai de 24-48 heures.

<b>Started on</b>	Thursday, 23 October 2014, 11:44 AM
<b>State</b>	Finished
<b>Completed on</b>	Thursday, 23 October 2014, 11:45 AM
<b>Time taken</b>	18 secs
<b>Grade</b>	Not yet graded

**Information**  
Flag question

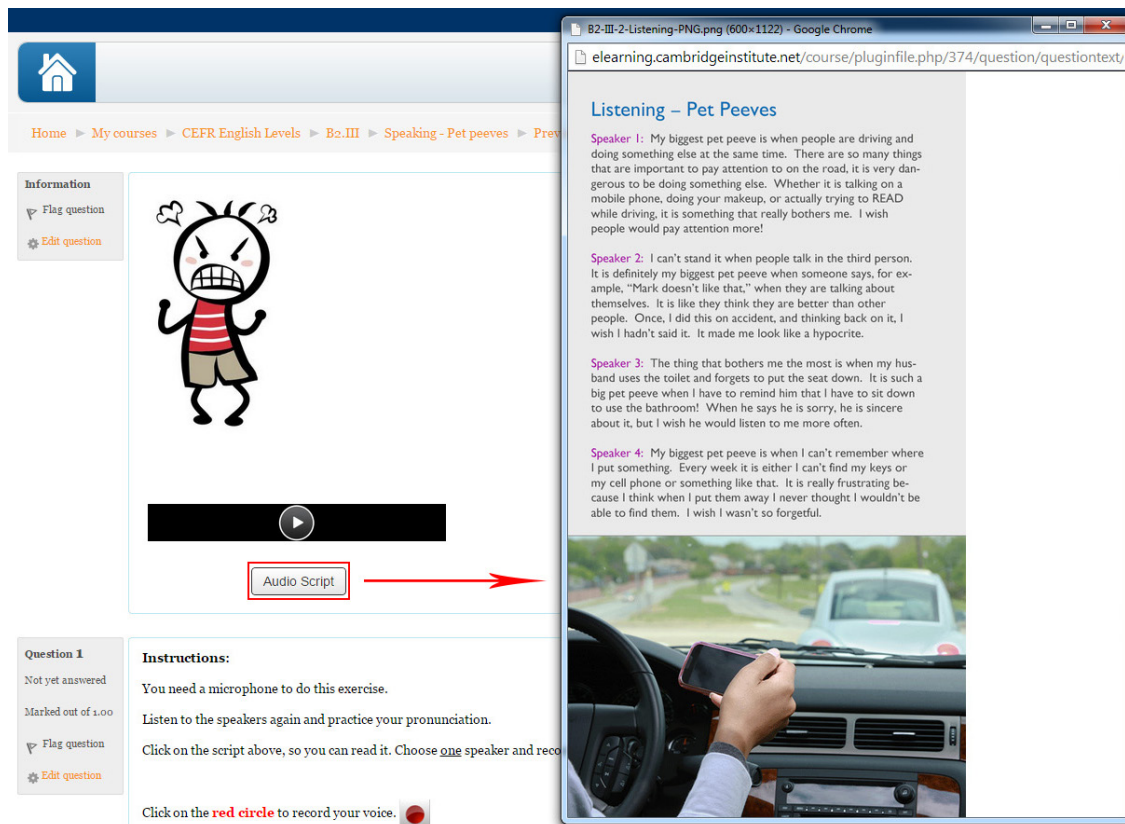
Josh has written you a letter detailing some health problems he has had since travelling. Read the letter and answer his requests, based on what you have learned in this unit in about 150 words.

**Information**  
Flag question



## Comment voir la transcription des documents audio ?

Comme le montre l'image ci-dessous, il faut cliquer sur le bouton **'Audio Script'** :



The screenshot shows a web page for a listening exercise. On the left, there's a navigation menu with 'Home', 'My courses', 'CEFR English Levels', 'B2.III', and 'Speaking - Pet peeves'. Below that is an 'Information' section with 'Flag question' and 'Edit question' options. The main content area has a cartoon character with a frustrated face, a play button, and an 'Audio Script' button highlighted with a red box and an arrow. To the right, a pop-up window displays the audio transcript for 'Listening - Pet Peeves', including four speakers' accounts of their annoyances. Below the transcript is a photograph of a person driving a car while looking at their phone. The interface also includes a question status section with 'Question 1', 'Not yet answered', 'Marked out of 1.00', and 'Flag question' options. Below that are 'Instructions:' and a 'Click on the red circle to record your voice.' button.

## Je ne vois pas de transcription en cliquant sur 'Audio Script', que puis-je faire ?

Il est possible que le bloqueur de fenêtres émergentes (Pop Up blocker) de votre navigateur soit activé. Veuillez dans ce cas le désactiver et charger la page de nouveau.

Pour ce faire, les procédures dépendent de chaque navigateur. Il se peut qu'une barre jaune ou un icône apparaissent, ou un message de la barre d'outils de **'Google Toolbar'**. Dans ce cas, vous devez autoriser les fenêtres émergentes (Pop Ups) de ce site. Sinon, localisez les paramètres de cette fonction dans le navigateur que vous utilisez.

## Comment puis-je m'enregistrer et envoyer le document audio pour l'exercice 'Speaking' ?

Les outils d'enregistrement et de téléchargement de fichiers audio sont proposés pour certains exercices. Lorsque vous devez réaliser un de ces exercices, l'image ci-dessous apparaît :



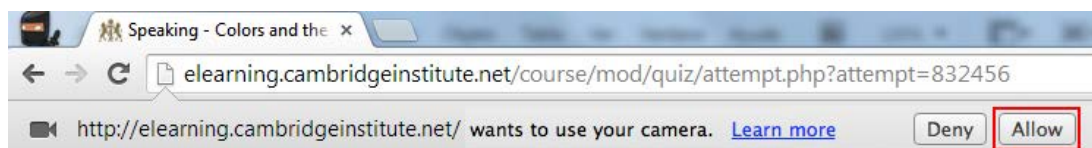
Vous devez cliquer sur le cercle rouge (**'Record'**) pour débuter l'enregistrement. Cliquez ensuite sur **'Stop'** pour arrêter l'enregistrement. Le fichier est alors automatiquement envoyé lorsque le message **'Uploading'** (« **Téléchargement** ») apparaît.


Si vous n'avez pas utilisé de microphone auparavant, vous devez autoriser l'accès de la caméra et du microphone (**'Camera and Microphone Access'**).

Dans le navigateur Chrome, Adobe Flash Player vous demandera de permettre l'accès de la caméra et du microphone (**'Camera and Microphone Access'**) via une fenêtre émergente ; cliquez sur **'Allow'** (« **Autoriser** ») (si ce message n'apparaît pas, il se peut que votre microphone ne soit pas connecté).



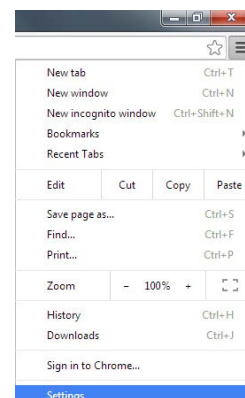
Un message apparaît ensuite dans la partie supérieure ; **Chrome** vous alerte que **'http://elearning.cambridgeinstitute.net wants to use your camera'** (« **veut utiliser votre caméra** »). Vous devez cliquer sur **'Allow'** (« **Autoriser** »).



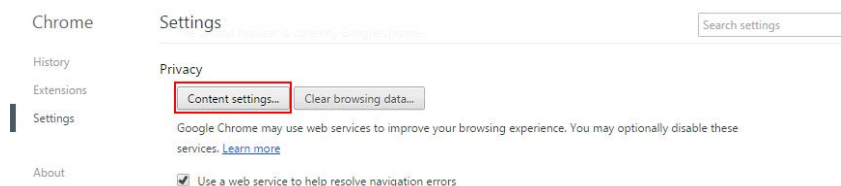
Rafraîchissez ensuite la page du navigateur en cliquant sur  ou en pressant '**CTRL + R**'.

Ces démarches peuvent aussi être anticipées avec ce même navigateur (**Chrome**).

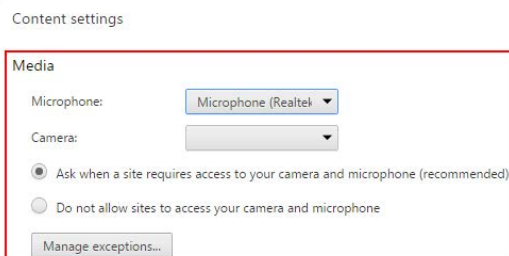
Cliquez tout d'abord sur l'icône du navigateur située dans la partie supérieure droite de la fenêtre. Dans le menu dépliant, cliquez sur '**Settings**' (« **Paramètres** »).



Ouvrez alors la section '**Privacy**' (« **Confidentialité** ») puis cliquez sur '**Content settings...**' (« **Paramètres de contenu** »).



Vérifiez que les bons paramètres ont été sélectionnés dans la section '**Media**' (« **Médias** »).

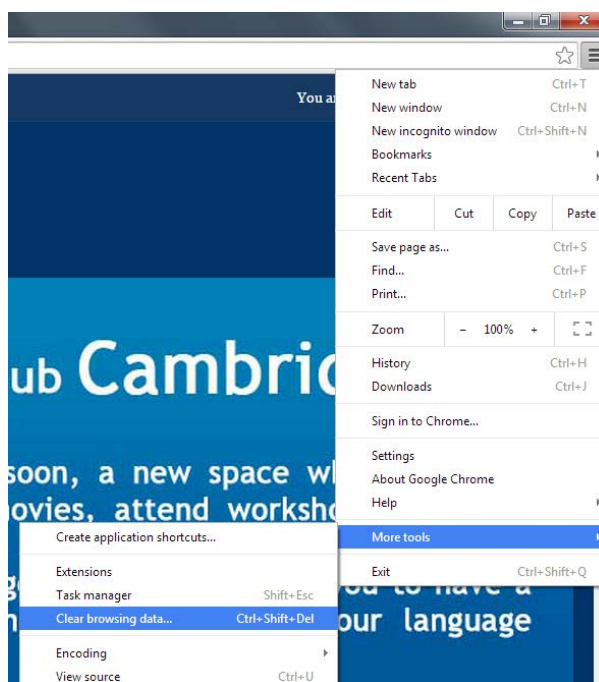


## J'essaie de faire mes exercices d'expression orale ( 'Speaking' ), mais ça ne fonctionne pas. Que dois-je faire ?

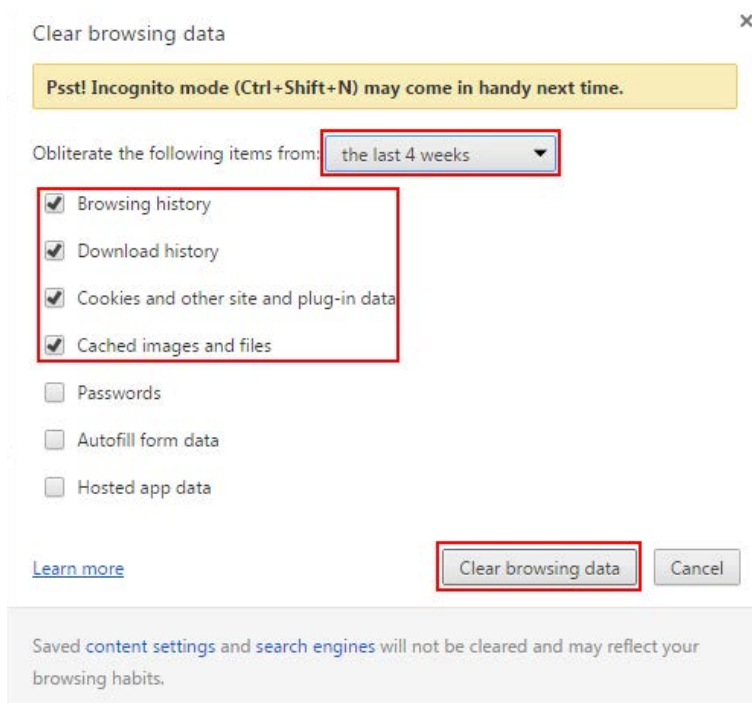
Dans ce cas, vous devez effacer les fichiers cachés de votre navigateur web habituel. Ainsi, vous forcez le navigateur à charger les dernières versions des pages Web. Nous vous indiquons ci-dessous comment effectuer ces démarches avec les différents navigateurs.

Avec **Chrome** :


Cliquez sur l'icône du navigateur située en haut et à droite de la fenêtre ☰  
Dans le menu dépliant, cliquez sur **'More Tools' (« Outils »)**, et dans le sous-menu qui s'affiche, cliquez sur **'Clear browsing data' (« Effacer les données de navigation »)**.

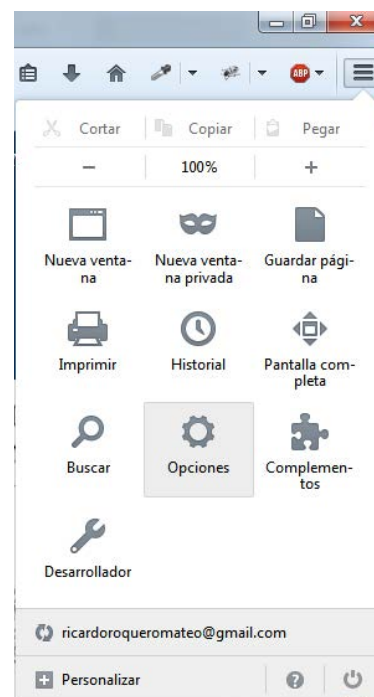


Dans la fenêtre émergeante, supprimez les éléments stockés depuis les 4 dernières semaines **'the last 4 weeks'** et sélectionnez les 4 premiers champs, avant de cliquer sur **'Clear browsing data'** (« **effacer les données de navigation** »).

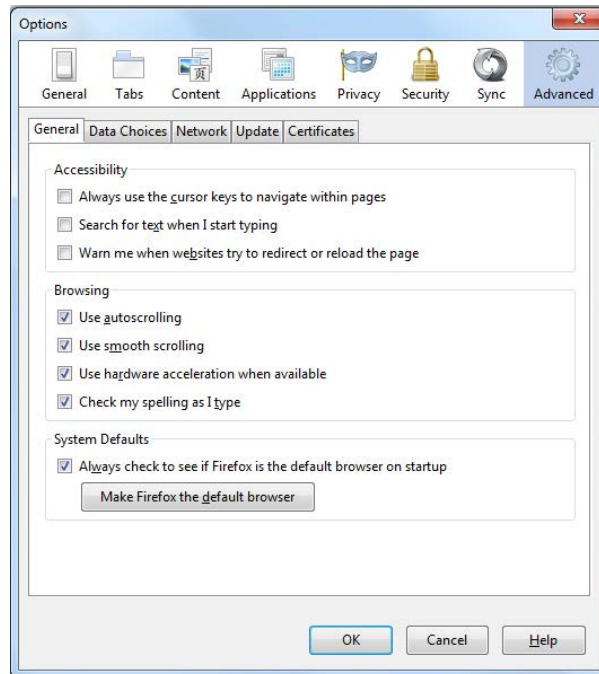


Avec **Mozilla Firefox** :

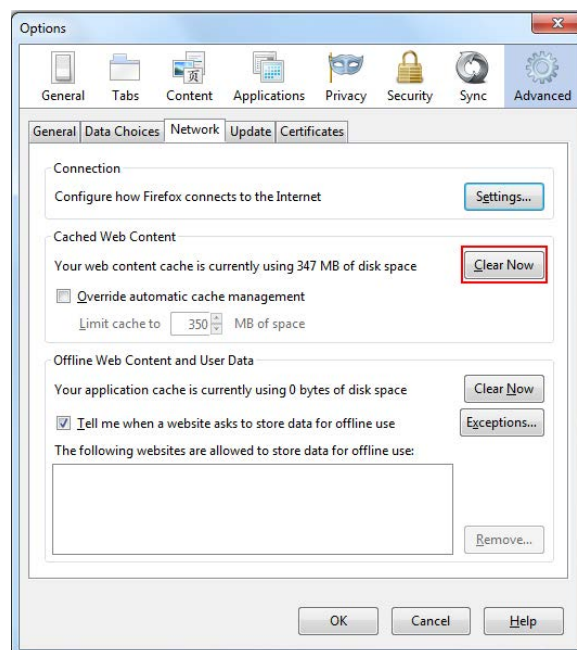
Dans le coin supérieur droit de la fenêtre, cliquez sur le bouton **Firefox**  et sélectionnez **'Options'**.



Sélectionnez alors l'onglet ou le panneau **'Advanced'** (« **Avancé** »).

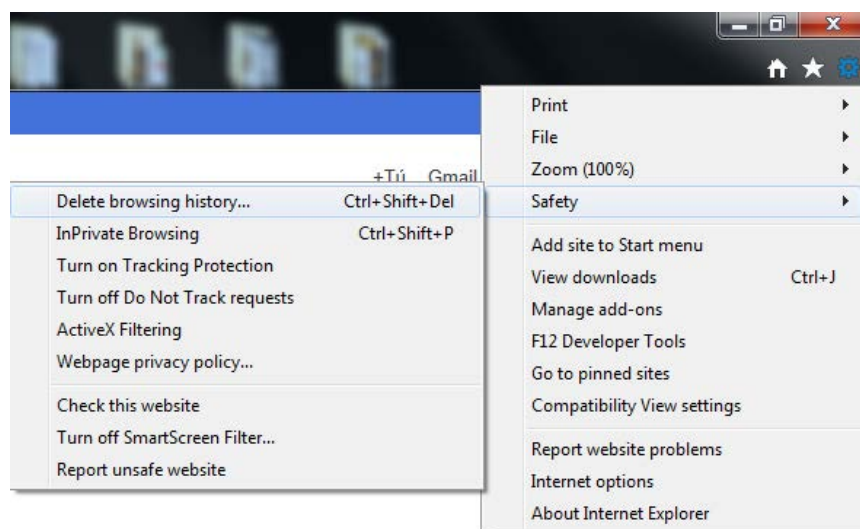


Cliquez ensuite sur l'onglet **'Network'** (« **Réseau** ») et **'Cached Web Content'** (« **Contenu Web en cache** »), puis sur **'Clear Now'** (« **Vider maintenant** »). Cliquez alors sur **'OK'** et redémarrez votre navigateur.

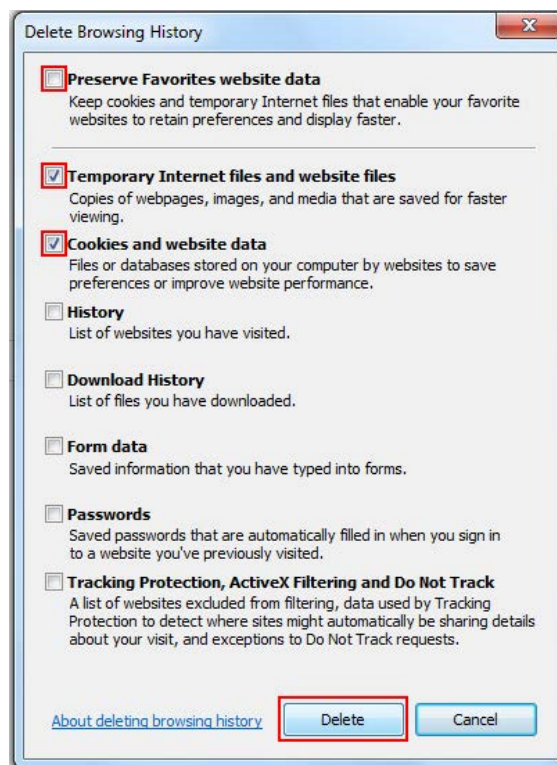


Avec **Internet Explorer** :

Version 9, 10 et 11 : Dans le coin supérieur droit de la fenêtre, cliquez sur le bouton de la barre d'outils d'**Internet Explorer**, puis sur '**Safety**' (« **Sécurité** »). Le menu '**Delete browsing history**' (« **Supprimer l'historique de navigation** ») apparaît alors.

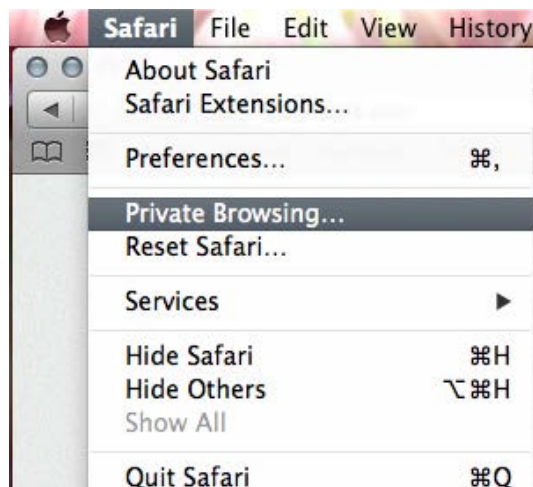


Désélectionnez '**Preserve Favorites website data**' (« **Conserver les données des sites Web favoris** »). '**Temporary Internet files and website files**' (« **Fichiers internet temporaires** ») et '**Cookies and website data**' (« **cookies** ») doivent en revanche être sélectionnés. Cliquez sur le bouton '**Delete**' (« **supprimer** »).

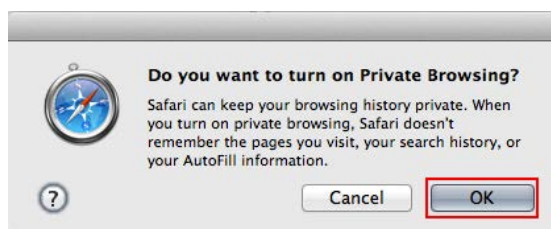


Avec **Safari** (za okolje Mac OS) :

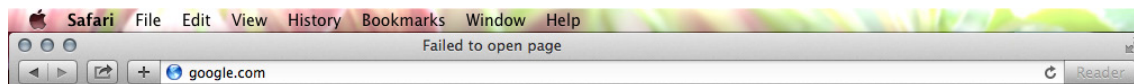
Dans le menu du navigateur, cliquez sur le mot '**Safari**'. Dans le menu déroulant, cliquez sur l'option '**Private Browsing**' (« **Navigation privée** »).



Cliquez ensuite sur '**OK**' dans la fenêtre qui s'ouvre.



Pour terminer, cliquez sur le bouton « **Recharger ou actualiser** » ↻



## J'ai toujours des problèmes liés à l'enregistrement, que puis-je faire ?

Vous pouvez utiliser un navigateur différent de celui que vous utilisez régulièrement. Assurez-vous aussi que vous utilisez une des dernières versions de **Flash Player (10.1 ou plus)** ; nous vous recommandons de l'actualiser. Vous pouvez vérifier que vous utilisez une version adéquate de **Flash Player** à l'adresse suivante :

[<http://helpx.adobe.com/flash-player.html>](http://helpx.adobe.com/flash-player.html)

Si **Java** pose problème, des solutions sont présentées ici :

[<http://www.java.com/en/download/help/troubleshoot\\_java.xml#versios>](http://www.java.com/en/download/help/troubleshoot_java.xml#versios)

Pour supprimer les anciennes versions de **Java** et redémarrer votre ordinateur :

[<http://www.java.com/en/download/faq/remove\\_olderversions.xml>](http://www.java.com/en/download/faq/remove_olderversions.xml)

D'autre part, lorsque vous faites les exercices, utilisez un casque avec microphone et assurez-vous que les haut-parleurs sont déconnectés ; ils ne peuvent pas être connectés en même temps.

## Dans quelle langue dois-je m'exprimer lorsque je contacte un enseignant via le Chat ?

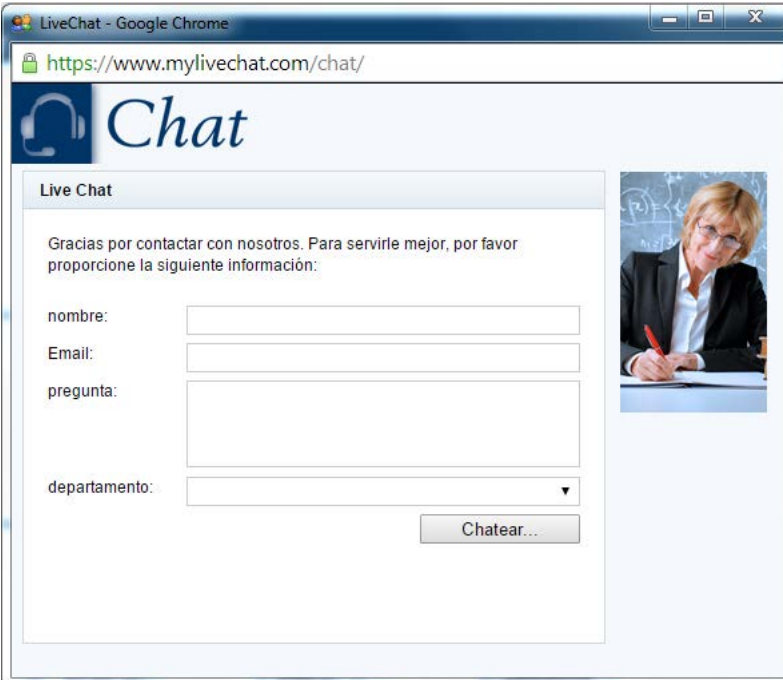
Toutes les communications doivent se faire en anglais.

## Comment contacter le professeur ?

Via le **Chat Online**.



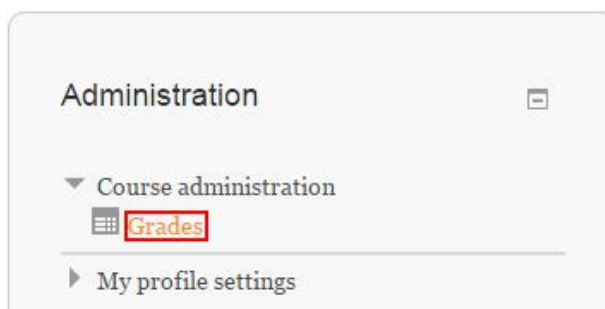
Une fois que vous avez cliqué sur '**Chat Online**' (« **Chat en ligne** »), une nouvelle fenêtre s'ouvre. Vous devez remplir les champs qu'elle contient et cliquer ensuite sur le bouton '**Chat**', puis sélectionner dans le champ « **Département** » l'option du cours qui vous correspond (Anglais ou Espagnol seulement) :



## Système d'évaluation

Les évaluations des unités comptent pour 50% de la note finale (somme de toutes les unités divisée par le nombre d'unités), et l'évaluation finale pour 50%.

Pour consulter vos notes, cliquez sur '**Grades**' dans '**Course administration**'.



## **Le cours en ligne est-il limité dans le temps ? Quelle est la date limite pour terminer mon cours ?**

Vous avez un temps d'accès limité à la Plateforme ; les instructions d'accès et les dates de début et de fin du cours vont être données dans l'e-mail de bienvenue envoyé le premier jour de votre cours. Les durées d'accès peuvent être de :

- 3 mois
- 6 mois
- 9 mois
- 12 mois
- 18 mois

## **La date de la fin de mon cours se rapproche et il me reste toujours beaucoup à faire ; comment puis-je prolonger mon accès au cours pour le terminer ?**

Quel que soit le motif du délai demandé, il vous est attribué une période de 30 jours maximum. Pour la solliciter, vous devez écrire à [<tutoriasonline@cambridgeinstitute.net>](mailto:tutoriasonline@cambridgeinstitute.net)

Une fois terminée, de nouvelles extensions ne seront pas accordées.

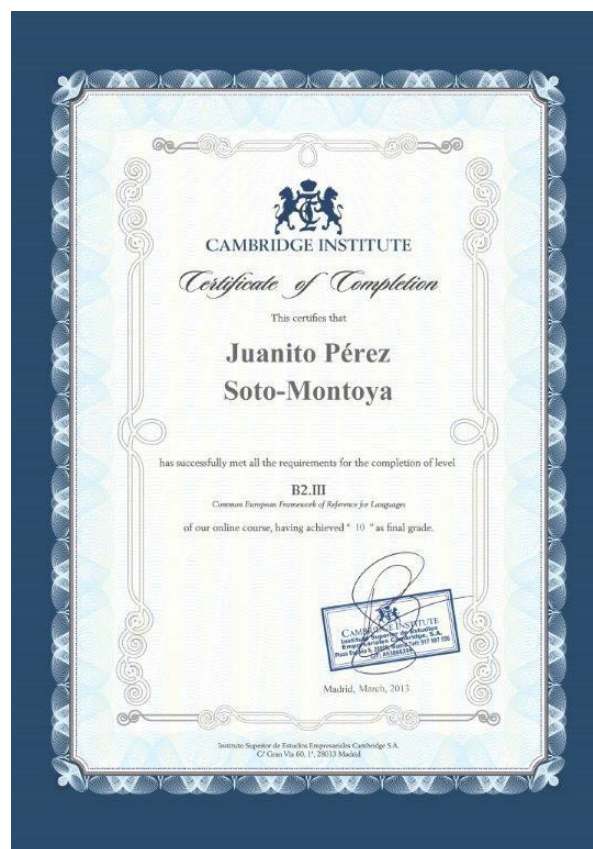
## **Quel Certificat peut-on obtenir ? Faut-il passer un examen pour avoir le Certificat de fin de cours ?**

Le **Cambridge Institute** délivre toujours un certificat quand le pourcentage de réussite au cours est de plus de 60%. Ce score correspond à la moyenne de l'ensemble du cours complet et, le cas échéant, de l'examen final. S'il n'y a pas d'examen final, le score pour chaque unité doit être de 60% minimum.

## J'ai terminé mon cours, comment puis-je solliciter mon certificat de fin de cours ?

Il vaut faut cliquer sur ce lien et suivre les instructions :

[<http://gestion.cambridgeinstitute.net/ecom-certificate/index.php?id=3>](http://gestion.cambridgeinstitute.net/ecom-certificate/index.php?id=3)



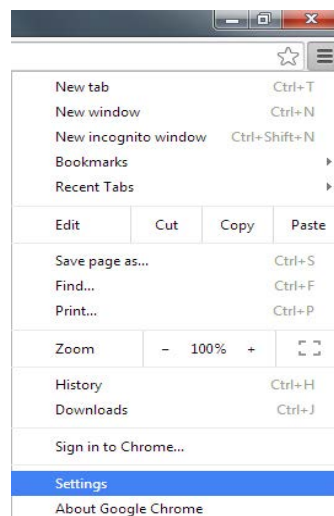
## Le certificat correspond-t-il au **FIRST**, à l'**ADVANCED** ou à un équivalent ?

Non ; pour obtenir un de ces certificats, il vous faut passer un examen spécifique (examens internationaux officiels de Cambridge ESOL).

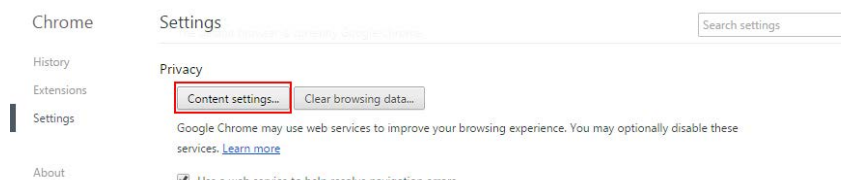
## Recommandations

### Comment autoriser les cookies avec le navigateur Chrome ?

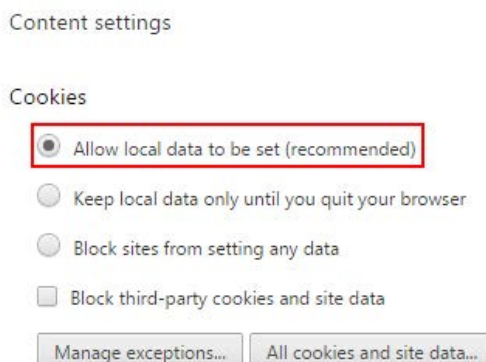
Vous devez cliquer sur l'icône du navigateur située en haut à droite de la fenêtre ; dans le menu dépliant, cliquez sur '**Settings**' (« **Paramètres** ») puis sur « **Afficher les paramètres avancés** ».



Dans la section '**Privacy**' (« **Confidentialité** »), cliquez sur '**Content settings**' (« **Paramètres de contenu** »).

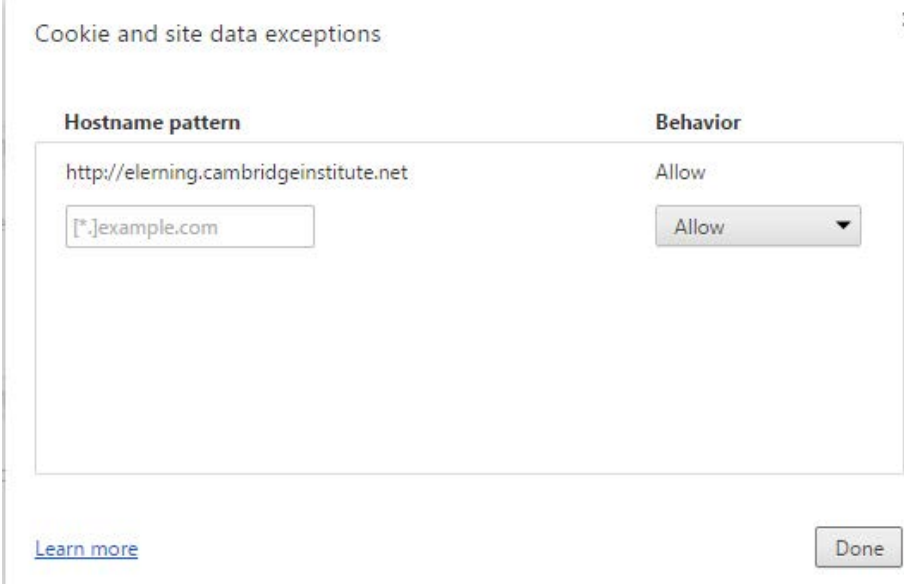


Dans le menu '**Cookies**', sélectionnez '**Allow local data to be set [recommended]**' (« **Autoriser le stockage des données locales (recommandé)** »).



En cliquant sur '**Manage exceptions...**', (« **Gérer les exceptions** ») vous pouvez sélectionner les sites internet pour lesquels les cookies seront autorisés. Introduisez l'adresse du **Cambridge Institute** dans le champ '**URL**' :

**http://elerning.cambridgeinstitute.net/course/login**



Hostname pattern	Behavior
http://elerning.cambridgeinstitute.net	Allow
<input type="text" value="[*].example.com"/>	Allow

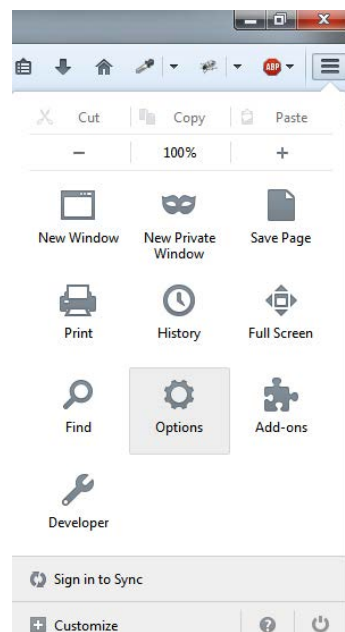
[Learn more](#) Done

Pour terminer, cliquez sur '**Done**' (« **OK** ») et redémarrez **Chrome**.

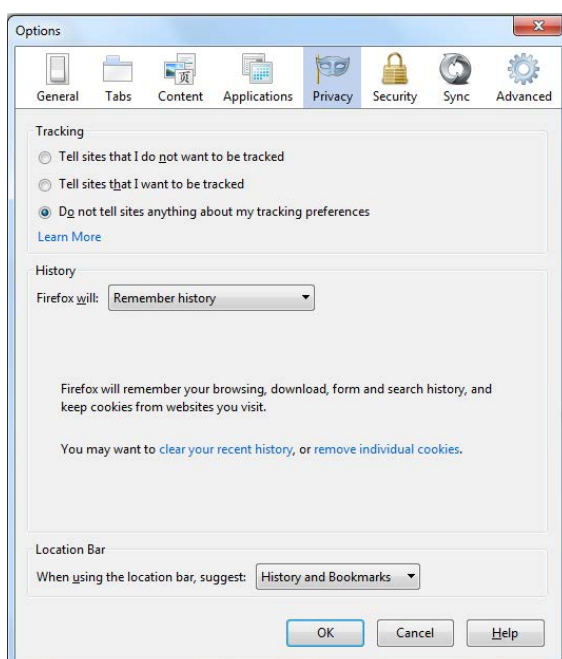
## Comment autoriser les cookies avec le navigateur Firefox ?

Avec **Firefox**, les cookies sont autorisés par défaut. En cas de besoin, on peut cependant changer la configuration.

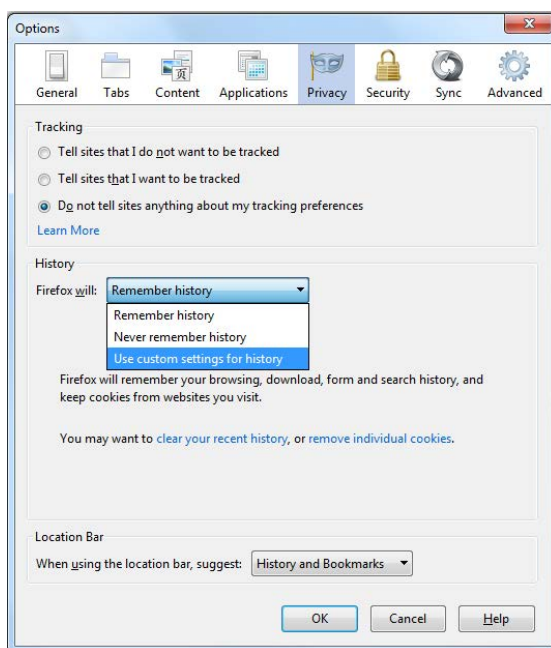
Commencez par cliquer sur le coin supérieur droit de la fenêtre ; sélectionnez **'Options'** .



Sélectionnez alors le panneau **'Privacy'** (« *Vie privée* »).



Dans la zone **'History'** (« **Historique** »), sélectionnez : **'Use custom settings for history'** (« **Utiliser les paramètres personnalisés pour l'historique** »).



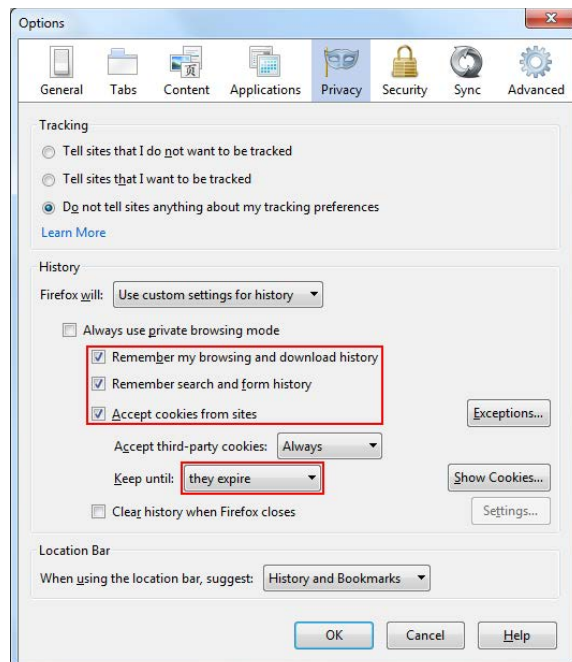
Désélectionnez alors l'option **'Always use private browsing mode'** (« **Toujours utiliser le mode de navigation privée** ») et sélectionnez les options **'Remember my browsing and download history'** (« **Conserver l'historique de navigation et des téléchargements** »), **'Remember search and form history'** (« **Conserver l'historique des recherches et des formulaires** ») et **'Accept cookies from sites'** (« **Accepter les cookies** »).

Assurez-vous aussi que l'option **'Accept third-party cookies'** (« **Accepter les cookies tiers** ») n'a pas la valeur de **'Always'** (« **Jamais** »); sélectionnez plutôt **'Keep until'** (« **Les conserver jusqu'à** »), pour lequel vous avez deux options :

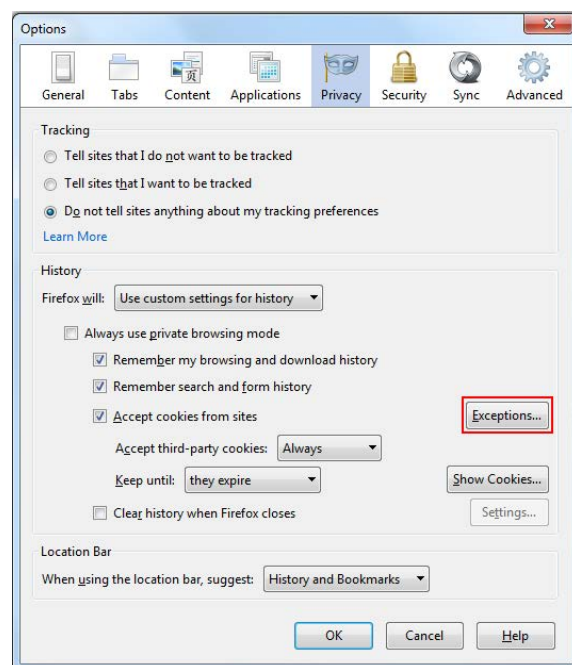
- **'they expire'** (« **leur expiration** ») : Les cookies seront supprimés passée leur date d'expiration.

- **'I close Firefox'** (« **lors de la fermeture de Firefox** ») : Les cookies seront supprimés lors de la fermeture de Firefox.

Ne sélectionnez pas la troisième option **'Ask me every time'** (« **Me demander chaque fois** »).

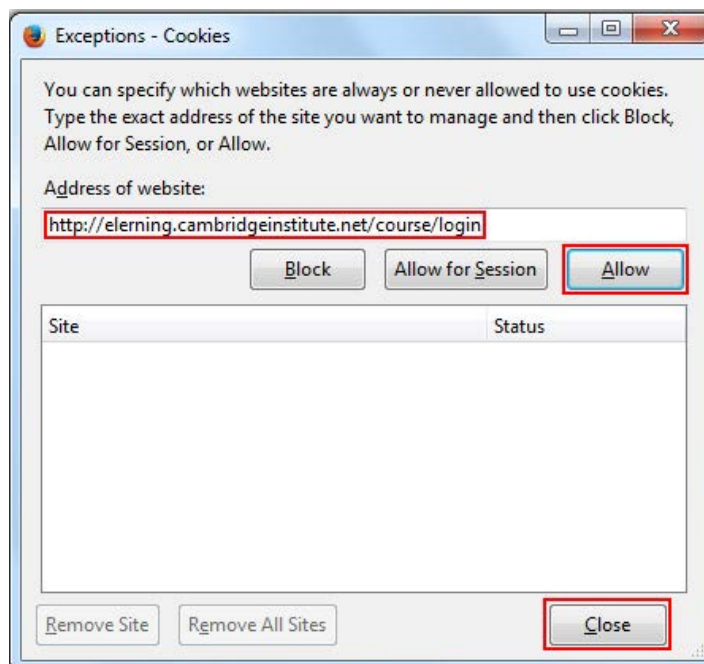


Terminez en cliquant sur '**Exceptions...**' (« **Exceptions** ») :




Introduisez alors l'adresse du **Cambridge Institute** dans le champ '**URL**' :

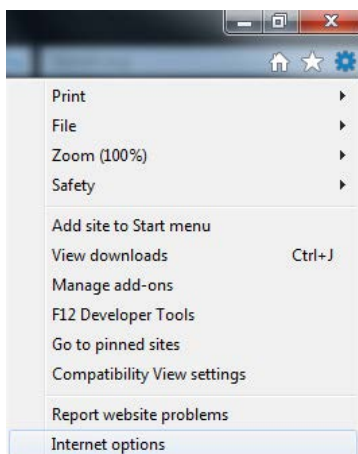
**<http://elerning.cambridgeinstitute.net/course/login>**



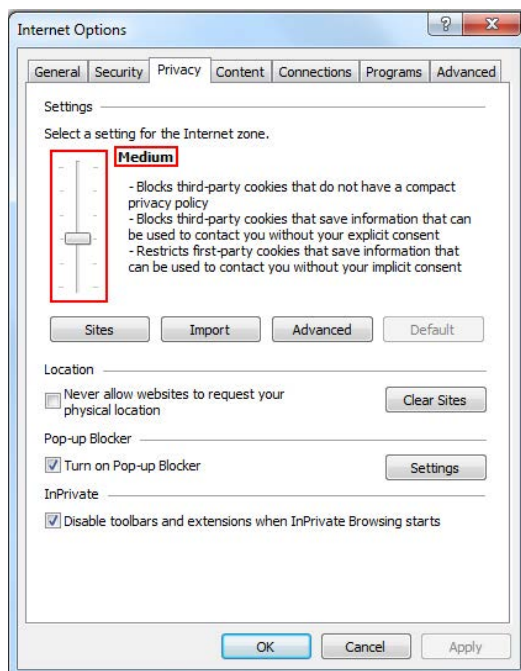
Pour terminer, cliquez sur '**Allow**' (« **Autoriser** »), '**Close**' (« **Fermer** ») et '**OK**' dans la section '**Privacy**' (« **Vie privée** »). Redémarrez **Firefox**.

## Comment puis-je autoriser les cookies avec le navigateur Internet Explorer ?

Commencez par cliquer sur le bouton **'Settings'** (« **Paramètres** ») d'**Internet Explorer**  dans le coin supérieur droit de la fenêtre, puis sur **'Internet options'** (« **Options Internet** »).

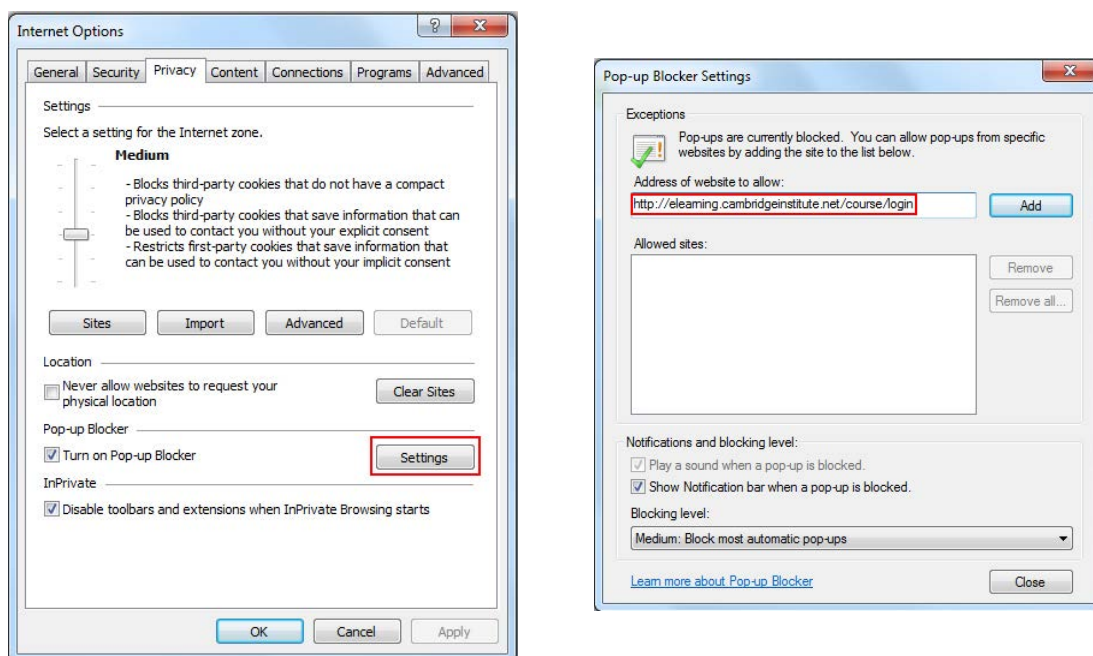


Cliquez ensuite sur l'onglet **'Privacy'** (« **Confidentialité** ») puis déplacez le curseur sur le niveau de confidentialité que vous souhaitez. Nous vous recommandons le niveau **'Medium'** (« **Medium** »).

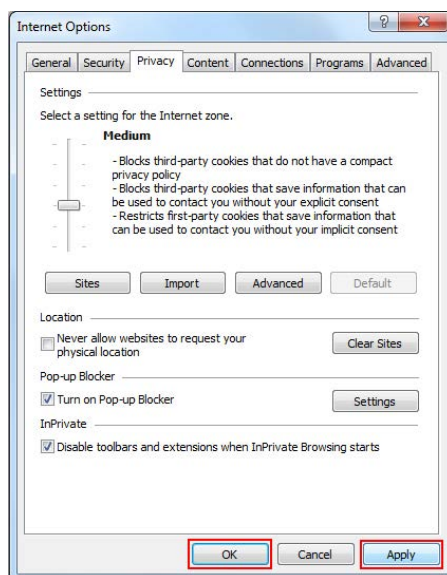


Cliquez sur le bouton '**Settings**' (« **Paramètres** »), puis ajoutez l'URL du **Cambridge Institute** dans le champ :

**<http://elerning.cambridgeinstitute.net/course/login>**

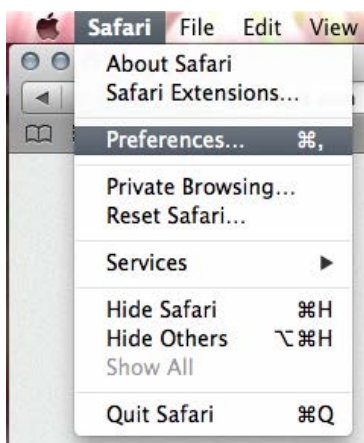


Pour terminer, cliquez sur '**OK**', avant de redémarrer Internet Explorer.

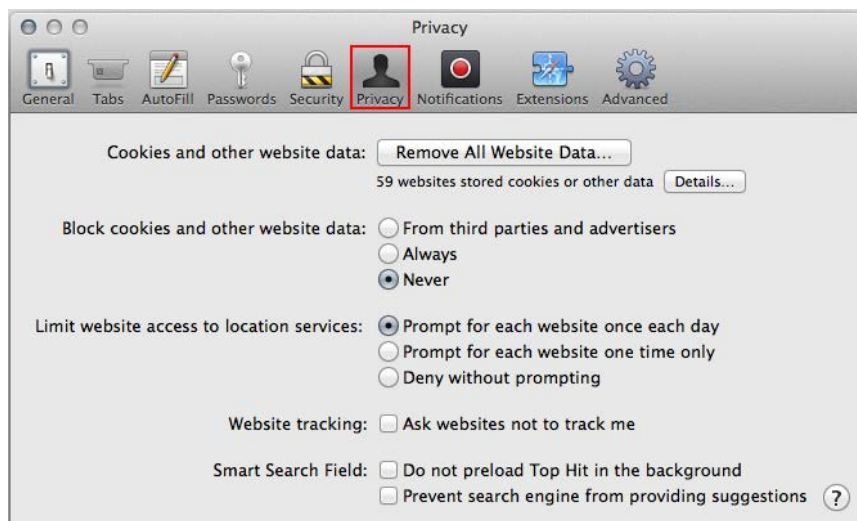


## Comment puis-je autoriser les cookies avec le navigateur Safari (dans Mac OS) ?

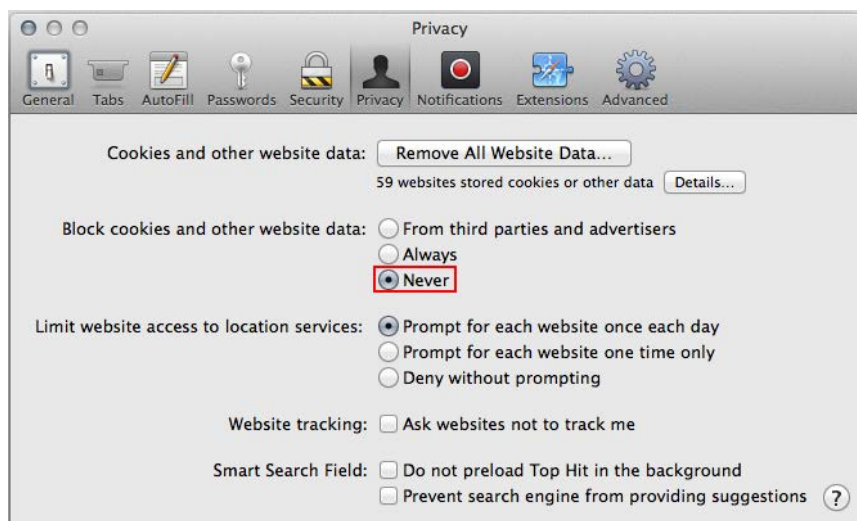
Dans le menu de **Safari**, cliquez sur '**Safari**' et '**Preferences...**' (« **Préférences** ») dans le menu.



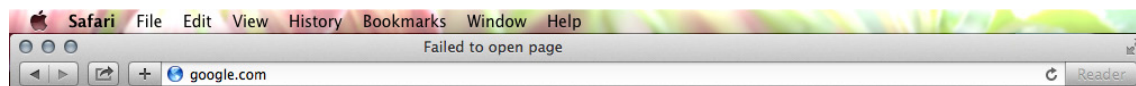
Sélectionnez alors l'onglet '**Privacy**' (« **Sécurité** »).



Au paragraphe '**Block cookies and other website data**' (« **Refuser les cookies** »), sélectionnez l'option '**Never**' (« **Jamais** ») :



Enfin, réactualisez la page  dans l'explorateur **Safari**.



Si vous avez des questions, vous pouvez contacter le **Cambridge Institute** en envoyant un e-mail à cette adresse :

[<tutoriasonline@cambridgeinstitute.net>](mailto:tutoriasonline@cambridgeinstitute.net)