



Foire aux questions

Question	Réponse
Il y a un certain temps déjà que nous n'avons plus formé d'apprentis ou bien nous sommes actifs en tant que nouvelle entreprise formatrice dans la branche Administration publique et n'avons de ce fait pas encore d'accès à l'Extranet. Comment devons-nous procéder ?	Veillez vous adresser au Secrétariat suisse, de préférence au moyen du formulaire de contact disponible sur le site Internet (https://www.ov-ap.ch/fr-ch/Organisation/Secretariat-suisse-et-filiales). Remplissez-le et indiquez dans le champ « Message » que vous n'avez pas encore d'accès à l'Extranet bien que vous soyez un formateur qui assume les responsabilités principales. Dans le même champ, indiquez encore votre année de naissance.
Quelles personnes font l'objet d'une saisie informatique par le Secrétariat suisse ?	Tous les fonctionnaires sont annoncés directement au Secrétariat suisse par les organisations régionales de formation en vue de la saisie. Outre les fonctionnaires, seuls sont saisis par le Secrétariat suisse les formateurs qui assument les responsabilités principales. Ces formateurs sont autorisés à octroyer d'autres accès à leurs apprentis et à d'autres formateurs.
Qui saisit les accès dans l'entreprise ?	Les formateurs qui assument les responsabilités principales sont autorisés à accorder d'autres accès à leurs apprentis et à des formateurs ou à des instructeurs. Les formateurs et les instructeurs saisis par les formateurs qui assument les responsabilités principales ont également le droit de saisir d'autres utilisateurs.
Que dois-je faire si je ne peux plus me connecter au site Internet www.ov-ap.ch ?	Pour commencer, essayez de voir si vous pouvez vous connecter avec un autre navigateur Internet. Si cela ne marche pas, veuillez vous adresser au Secrétariat suisse.
Que dois-je faire si j'ai oublié mon mot de passe pour l'Extranet ?	Il est possible de demander un nouveau mot de passe dans le masque de connexion qui se trouve sur le site Internet. Si vous ne recevez pas l'e-mail contenant le lien servant à la réinitialisation du mot de passe dans les minutes qui suivent, veuillez essayer avec un autre navigateur Internet. Si cela ne fonctionne toujours pas, adressez-vous au Secrétariat suisse (https://www.ov-ap.ch/fr-ch/Organisation/Secretariat-suisse-et-filiales).
Pourquoi est-ce que je reçois un message d'erreur lorsque je clique sur le lien servant à la réinitialisation du mot de passe ?	Le lien n'est valable que pour un certain temps. Vous avez attendu trop longtemps avant de procéder à la réinitialisation. Veuillez redemander un nouveau mot de passe.



Question	Réponse
<p>Pourquoi est-ce que je reçois un message d'erreur lors de la réinitialisation du mot de passe ?</p>	<p>Assurez-vous d'avoir respecté toutes les directives et de ne pas avoir utilisé le nouveau mot de passe déjà une fois. Essayez un nouveau mot de passe contenant d'autres chiffres et d'autres caractères spéciaux. Si cela ne fonctionne toujours pas, adressez-vous au Secrétariat suisse.</p>
<p>Que se passe-t-il si j'ai entré mon mot de passe un trop grand nombre de fois de façon incorrecte ?</p>	<p>Si le mot de passe a été entré plus de trois fois de façon incorrecte, l'utilisateur est bloqué pendant 15 minutes. Essayez une nouvelle fois de vous connecter après ces 15 minutes. Vous pouvez toutefois aussi vous adresser directement au Secrétariat suisse pour faire débloquer votre utilisateur.</p>