



Newsletter Certassur – 2019/01

Au travers de cette nouvelle Newsletter, nous souhaitons attirer votre attention sur un certain nombre de recommandations et de conseils que nous vous invitons à communiquer aux candidats avant chaque session d'examen.

Les recommandations utiles à communiquer aux candidats qui passent un examen :

Nous constatons que les candidats posent régulièrement les mêmes questions en lien avec les problèmes qu'ils rencontrent en matière de récupération de leur mot de passe oublié et de l'adaptation de leurs données personnelles erronées.

C'est pourquoi, nous vous invitons à rappeler systématiquement aux candidats, avant chaque session d'examen, les recommandations suivantes :

- Inciter les candidats à **vérifier leur fiche d'utilisateur** dans leur espace personnel (MyCertassur), dès la réception du mail automatique reprenant leurs codes d'accès. Ainsi, ils pourront compléter les données manquantes de leur profil, et éventuellement (faire) corriger les erreurs qui s'y seraient glissées. (Ex : les fautes d'orthographe dans leur nom, car à défaut de correction, ces fautes seront également reprises sur leurs attestations de réussite).
- Informer les candidats qu'ils peuvent à tout moment **changer leur mot de passe** eux-mêmes dans leur espace personnel « MyCertassur ».

Lors de leur première inscription à un examen dans le cadre de Certassur, les candidats reçoivent par mail leur login et leur mot de passe.

Dès qu'il est attribué, le login ne peut plus être changé.

Par contre, les candidats peuvent remplacer le mot de passe qui leur a été attribué par défaut, par celui de leur choix.

- Expliquer aux candidats la procédure à suivre en cas de perte de de leur login ou de leur mot de passe donnant accès à leur profil « MyCertassur ».

Ils doivent se rendre sur le site de Certassur, et cliquer sur le lien « oubli de mot de passe » et y introduire **leur adresse mail enregistrée dans la base de données de Certassur**. Celle-ci correspond normalement à l'adresse que les candidats ont donnée au moment de leur inscription au centre d'examen. Leur login et leur mot de passe leur seront envoyés.

- Expliquer aux candidats l'importance de **communiquer** au centre d'examen auprès duquel ils sont inscrits, **tout changement d'adresse mail** afin qu'ils puissent garder leur accès à « MyCertassur », en cas de perte des codes d'accès.



Si les candidats ont changé d'adresse mail et s'ils ont perdu leurs codes d'accès, ils doivent communiquer la nouvelle adresse à leur centre d'examen auprès duquel ils sont inscrits, afin que celui-ci puisse adapter le profil des candidats.

Dès que le changement d'adresse mail aura été acté, les candidats pourront demander leurs codes d'accès via le site de Certassur. Le mail automatique contenant leurs codes d'accès sera envoyé à la nouvelle adresse mail et les candidats pourront accéder à leur profil « MyCertassur » et à leurs attestations.

- Expliquer aux candidats la procédure pour qu'ils impriment leur attestation de réussite via « MyCertassur » (voir notre Newsletter 2):

Comme **Certassur n'envoie aucune attestation**, les candidats doivent imprimer eux-mêmes leur attestation de réussite en se connectant sur « MyCertassur ».

Cette attestation est gérée automatiquement par le système environ une demi-journée après la fin de l'examen. Les candidats doivent dès lors **attendre environ une demi-journée** avant que leur attestation ne soit disponible via « MyCertassur ».

N.B. : Toutes les autres attestations éventuelles sont délivrées par le centre d'examen auprès duquel ils sont inscrits (par exemple les attestations de présence pour le recyclage).

Nous insistons pour que vous restiez le premier contact des candidats : en effet, la plupart des questions que Certassur reçoit des candidats concerne les centres d'examens et ne peut être résolue que par ceux-ci.

Bien sûr, si c'est réellement un problème lié à Certassur, n'hésitez pas à nous contacter !



Pour toute question concernant l'application Certassur, n'hésitez pas à envoyer un email à l'adresse info@certassur.be.

Nous vous remercions pour votre attention !