



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE
ET DE LA JEUNESSE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Ministère de l'Éducation Nationale et de la
Jeunesse

Dispositif « Devoirs à la maison »

Foire Aux Questions (FAQ) Plateforme d'envoi



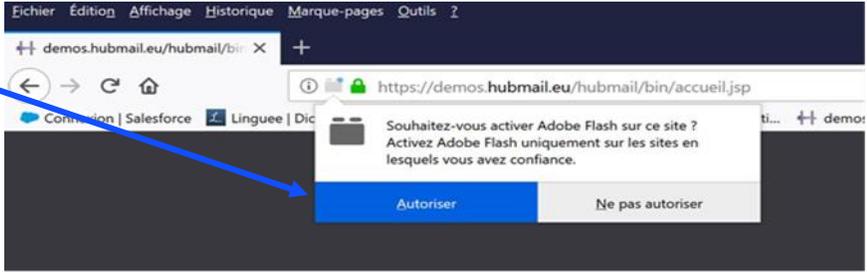
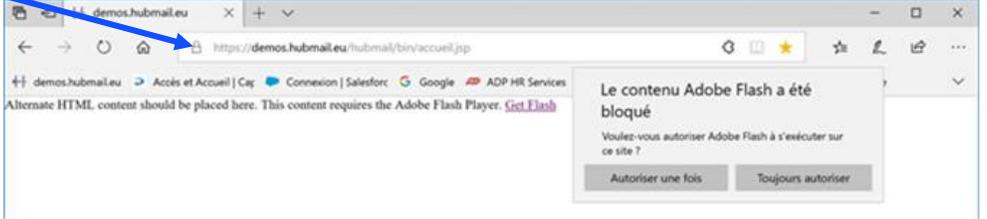
LA POSTE
SOLUTIONS
BUSINESS



DOCAPOSTE

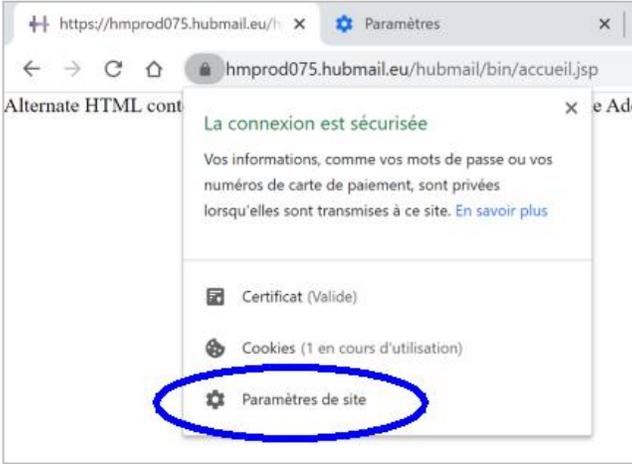
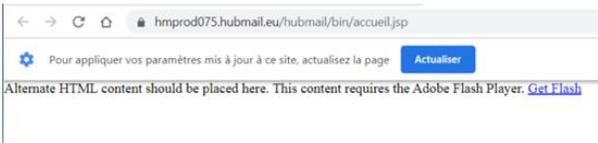
l'avenir devient plus simple

FAQ Site d'envoi

N°	FAQ	Réponse
1	On me parle de feuille et de pages pour préparer les fichiers, que comprendre ?	<ul style="list-style-type: none">• 1 feuille correspond à 2 pages : 1 page Recto, 1 page Verso.• La lettre d'accompagnement se compose de 2 pages, soit 1 feuille• Votre devoir devra comporter au maximum 6 pages, soit 3 feuilles ➔ Ainsi le courrier que recevra l'élève comportera au maximum 4 feuilles de papier.
2	Mon ordinateur me demande « Flash », que faire ?	Installer le logiciel « Flash » sur votre ordinateur. Voir également questions 5 et 6.
3	Le site ne s'affiche pas, que faire ?	Installer le logiciel Flex : Télécharger Flex SDK - 01net.com - Telecharger.com ou utiliser un autre navigateur internet
4	Mon navigateur me demande d'autoriser Flash : comment faire ? Autoriser Flash sous Internet Explorer  A noter : dans Microsoft, le navigateur IE est différent de Edge.	<p>Autorisez Flash</p>  <p>Cliquer droite sur le cadenas de la barre HTTPS et autoriser Flash</p> 



FAQ Site d'envoi

N°	FAQ	Réponse
5	Autoriser Flash sous Chrome 	<p>Chrome intègre déjà Flash, il suffit de le déverrouiller.</p> <p>1 - Saisir l'adresse du site : https://hmprod075.hubmail.eu/hubmail/</p> <p>2 - Cliquez sur le cadenas </p> <p>3 – Dans la fenêtre qui s'ouvre cliquer sur paramètres de site </p> <p>4 - Dans la liste des autorisations déverrouiller « Flash » </p> <p>5- Revenir dans la fenêtre initiale puis cliquer sur « Actualiser » </p>



FAQ Site d'envoi

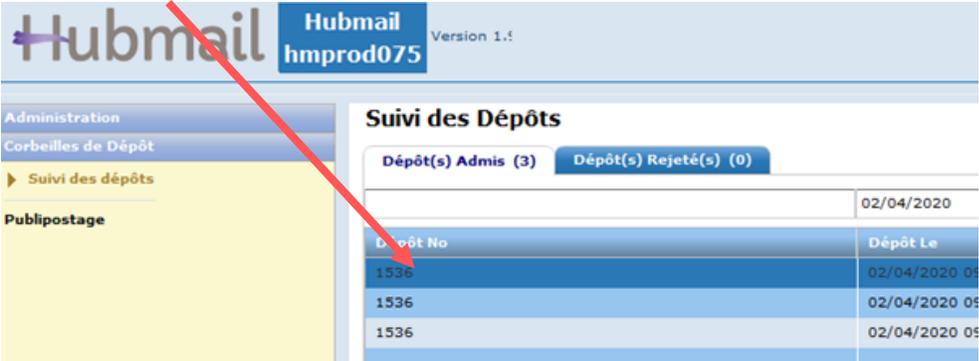
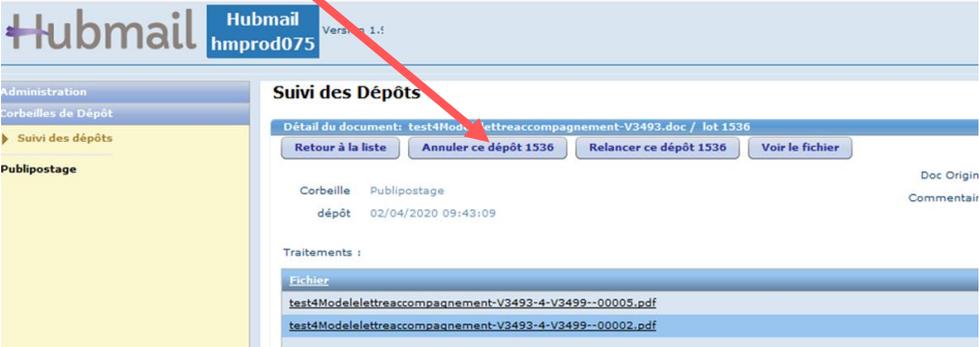
N°	Incident	Réponse
6	Je n'arrive pas à me connecter, que faire?	<ul style="list-style-type: none">• Vérifiez que vous avez bien accès à Internet• Vérifiez l'adresse de connexion dans la barre du navigateur internet• Si vous avez utilisé Chrome ou Firefox, essayez de copier/coller l'adresse de la plateforme dans Internet Explorer• Si vous avez « copier/coller » votre identifiant et/ou votre mot de passe, assurez-vous de ne pas avoir un espace en fin de votre identifiant et/ou votre mot de passe.
7	Je n'ai pas mes codes, comment faire ?	Vérifiez que vous avez reçu un mél dans votre boite principale comprenant votre identifiant et votre mot de passe Assurez-vous que ce courrier électronique n'est pas dans votre boite de courriers indésirables
8	Mes codes ne fonctionnent pas, que faire ?	Respectez l'écriture des minuscules et des majuscules
9	Je souhaite modifier mon mot de passe pour accéder à la plateforme d'envoi, comment faire ?	<ul style="list-style-type: none">• Cliquez sur l'onglet « Administration » > Développez le volet « GRP » > puis le volet « Utilisateur » > puis le volet « Votre adresse email identifiant » : un écran s'affiche à droite. Cliquez sur « Modifier » pour modifier votre mot de passe > saisissez votre nouveau mot de passe puis cliquez sur « Valider »• Important : le mot de passe doit comporter au moins 8 caractères <u>dont</u> 1 majuscule, 1 minuscule, 1 chiffre et 1 caractère spécial (ne pas utiliser son adresse mail, ni son prénom, ni son nom).

 Choisir un fichier principal



FAQ Site d'envoi

N°	Incident	Réponse
10	Je n'arrive pas à faire le dépôt de fichiers, comment faire ?	Cliquer sur l'onglet « corbeille publipostage » <ul style="list-style-type: none">• Déposez le fichier principal, c'est-à-dire le fichier Word (Lettre d'accompagnement)• Déposez l'annexe, c'est-à-dire dans l'ordre le fichier PDF du devoir• Déposez le fichier de données, c'est-à-dire le fichier Excel des adresses.
11	Dans quel ordre dois-je déposer les fichiers ?	1 => commencez par le fichier principal : la Lettre d'accompagnement au format Word 2 => puis les devoirs au format PDF 3 => enfin le fichier Excel des adresses des élèves.
12	Comment puis-je constituer le fichier adresse ?	Ouvrir le modèle vierge et remplissez en vous référant d'une part à l'exemple et au mode d'emploi pages 11 et 12
13	L'erreur Flex 2038 s'affiche : qu'est ce que cela signifie ?	Utilisez un navigateur Internet récent (p.ex. Firefox, Mozilla, Chrome...)
14	Je me suis trompé dans l'ordre des fichiers, que faire ?	Cliquez sur le bouton « Annuler » et recommencez le chargement des fichiers.
15	Je me suis trompé d'annexe, que faire ?	Cliquez sur le bouton « Annuler » et recommencez le chargement des fichiers.
16	Mon dépôt a été refusé (KO) et un fichier est signalé vide ou indisponible, pourquoi ?	<ul style="list-style-type: none">• Les caractères accentués ou spéciaux ne sont pas autorisés dans les noms de fichiers téléchargés• Exemples : des noms de fichiers tels que <i>Devoir n°1.pdf</i>, <i>Devoir numéro 1.pdf</i>, <i>adresses numéro 1.xls</i> provoquent des erreurs car ils comportent un caractère spécial dans leur nom (« ° », « é »,...).
17	Un destinataire est rejeté, pourquoi ?	Vérifiez le nombre de caractères dans les cellules de vos lignes d'adresses: il ne doit pas y avoir plus de 38 caractères par cellule.

N°	Incident	Réponse
18	Je viens de valider le courrier, mais je m'aperçois que je me suis trompé; que faire ?	<ul style="list-style-type: none"> • Dans la corbeille de dépôt, cliquez sur « Suivi des courriers » et choisir le dépôt à annuler • Cliquez sur le numéro du dépôt  <ul style="list-style-type: none"> • Une nouvelle page avec le détail s'affiche. • Cliquez sur le bouton « Annuler ce dépôt » → Le dépôt est <u>entièrement</u> annulé, <u>pour tous les destinataires</u>.  <ul style="list-style-type: none"> • Recommencez le chargement des 3 fichiers.

N°	Incident	Réponse
19	J'ai reçu un courrier électronique de la part de Hubmail m'informant que l'envoi d'un devoir à un élève a été rejeté: que faire ?	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôlez la conformité des adresses postales • Contrôlez les marges des documents à destination des élèves (rappel: 12 mm minimum en haut, en bas, à droite et à gauche) • Vérifiez que le fichier PDF du devoir contient au moins 1 page et pas plus de 6 pages. • Vérifiez l'ordre de chargement : d'abord la lettre d'accompagnement, puis le devoir et enfin le fichier des adresses.
20	Je n'ai pas Word, comment préparer la lettre d'accompagnement ?	Vous pouvez utiliser Libre Office et Open Office pour préparer la lettre. Il suffit de conserver le format de fichier en .doc pour le charger sur la plateforme.
21	Je n'ai pas Excel, comment préparer le fichier d'adresses ?	Vous pouvez utiliser Libre Office et Open Office pour préparer le fichier. Il suffit de conserver le format de fichier en .xls pour le charger sur la plateforme.
22	Comment convertir un fichier au format PDF avec Word ?	<p>3 méthodes possibles (selon votre version de Word) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ouvrez le document que vous souhaitez publier au format PDF > Cliquez sur le bouton Fichier en haut à gauche de l'écran > Sélectionner Enregistrer sous puis PDF. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, sélectionnez PDF dans le menu déroulant Type, nommez votre fichier puis cliquez sur Publier. • Ouvrez le document que vous souhaitez publier au format PDF > Cliquez sur le bouton Fichier en haut à gauche de l'écran > Sélectionner Exporter pour obtenir PDF. • Ouvrez le document que vous souhaitez publier au format PDF > Cliquez sur le bouton Fichier en haut à gauche de l'écran > Sélectionner Imprimer > dans «Imprimantes », sélectionner Microsoft Print to PDF* > Cliquez sur Imprimer > Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, nommez votre fichier puis cliquez sur Enregistrer sous.



FAQ Site d'envoi

N°	Incident	Réponse
23	Comment transformer un .doc Libre Office ou Open Office en PDF sur PC gratuitement ?	Une fois que vous avez enregistré votre document Word, ouvrez un moteur de recherche dans votre navigateur : <ul style="list-style-type: none">• Tapez « convertisseur de format de document»• Suivez les instructions du site que vous avez sélectionné.
24	Comment convertir un fichier au format PDF?	Ouvrez le document que vous souhaitez publier au format PDF > Cliquez sur le bouton Fichier en haut à gauche de l'écran > Sélectionner Imprimer > dans «Imprimantes », sélectionner Microsoft Print to PDF* > Cliquez sur Imprimer > Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, nommez votre fichier puis cliquez sur Enregistrer sous.