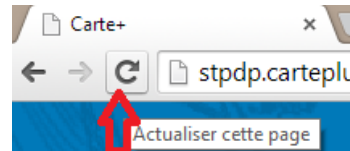


Voici la procédure à suivre si des difficultés sont rencontrées sur le portail famille depuis la mise à jour.

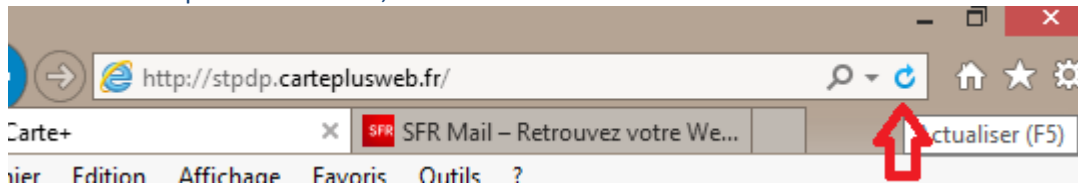
**ETAPE 1 :** Si vous rencontrez toujours des anomalies, faire également l'étape 2.

- Depuis le navigateur (Google Chrome, Firefox, Internet Explorer ou autre ...), il faut aller sur le site et sur la page d'accueil
- (<http://xxxxxxx.cartepiusweb.fr>) appuyer sur la touche « F5 » pour réactualiser la page. Pour les tablettes, si la touche F5 n'est pas accessible, il faut cliquer sur la flèche à droite ou à gauche de l'adresse du site.

- o Sur Google, la flèche se trouve à gauche






- Sur Internet Explorer et Mozilla, elle se trouve à droite



**ETAPE 2 :** si vous rencontrez toujours des difficultés après l'étape 1, il faut vider l'historique de navigation du navigateur. Puis fermer le navigateur et réessayer.

Vous trouverez ci-dessous la procédure pour vider l'historique des principaux navigateurs.

- Sur Google : il faut cliquer sur  qui se trouve en haut à droite, puis sur **Historiques**, puis sur **Effacer les données de navigation**, dans *Effacer les éléments*, il faut sélectionner **Tous**, puis cliquer sur **Effacer les données de navigation**
- Sur Internet Explorer : il faut cliquer sur  qui se trouve en haut à droite, puis sur **Options Internet**, puis sur **Supprimer** qui se trouve dans le pavé *Historique de navigation*, il faut que toutes les options soient cochées **SAUF :**
  - o **Décocher :** Conserver les données des sites Web favoris
  - o **Décocher :** Mot de passe
  - o Puis cliquer sur **Supprimer**
- Sur Mozilla firefox : il faut cliquer sur  qui se trouve en haut à droite, puis sur **Historiques**, puis sur **Effacer votre historique récent**, dans *Intervalle à effacer*, il faut sélectionner **Tout**, puis cliquer sur **Effacer maintenant**. Sur certaines versions, il faut aller dans **Paramètres / Onglet Vie privée / Effacer votre historique récent**.