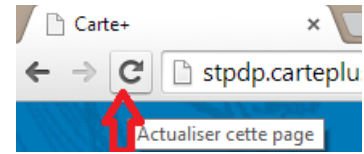


Voici la procédure à suivre si des difficultés sont rencontrées sur le portail famille depuis la mise à jour.

ETAPE 1 :




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



Si vous rencontrez toujours des anomalies, faire également l'étape 2.

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**.