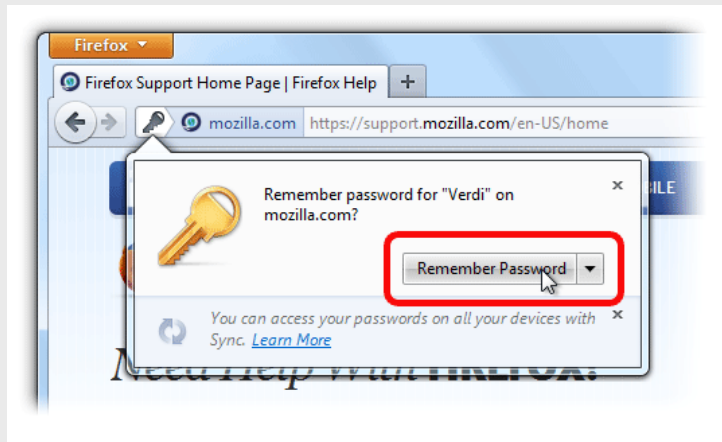


Foire aux questions - FAQ

Ouverture de session, mot de passe et comptes d'utilisateur

- **Je suis incapable d'ouvrir une session.**
 - Vérifiez que vous utilisez le bon nom d'utilisateur et le bon mot de passe.
 - Vérifiez et corrigez les réglages de votre navigateur.
 - Si la panne persiste, veuillez communiquer avec l'administrateur de groupe de SNOWiz ou le service à la clientèle de NAV CANADA.
- **J'ai reçu un message d'échec comprenant le texte détaillé suivant : « Mauvais nom d'utilisateur ou mauvais mot de passe. »**
 - Vous utilisez une combinaison incorrecte de nom d'utilisateur et de mot de passe. Le nom d'utilisateur ou le mot de passe, ou ces deux éléments, sont incorrects. Pour des raisons de sécurité, nous n'avons pas précisé lequel de ces éléments est incorrect. Rappelez-vous que le mot de passe et le nom d'utilisateur sont sensibles à la casse. Procédez avec précaution, car après cinq tentatives d'ouverture de session consécutives infructueuses, vous ne pourrez plus accéder au système.
- **J'ai reçu un message d'échec comprenant le texte détaillé suivant : « Votre compte d'utilisateur est désactivé. Veuillez communiquer avec le service à la clientèle de NAV CANADA pour obtenir de l'aide. »**
 - Communiquez avec le service à la clientèle de NAV CANADA.
 - Dans l'onglet **Usager**, assurez-vous que la case **Usager activé** est cochée.
 - Assurez-vous que vous vous êtes vu attribué le rôle SNOWiz User.
- **Quelle est la procédure à suivre pour changer mon mot de passe?**
 - Pour changer votre mot de passe, sélectionnez **Changer mot de passe** dans le menu de sélection de l'application ACS et remplissez les champs de la façon indiquée.
- **J'ai fermé le navigateur ou l'onglet du navigateur (le bouton X rouge dans le coin supérieur droit ou le bouton X de l'onglet) et je ne suis à présent plus en mesure d'ouvrir une session.**
 - Le fait de fermer le navigateur (Internet Explorer ou Firefox) ne permet pas de fermer la session. Communiquez avec le service à la clientèle de NAV CANADA pour déverrouiller votre session. Votre compte sera également déverrouillé automatiquement après 60 minutes.
- **Que dois-je faire si j'oublie mon mot de passe?**
 - Communiquez avec votre administrateur de groupe pour demander à ce que votre mot de passe soit réinitialisé. Si vous êtes un administrateur de groupe, veuillez communiquer avec le service à la clientèle de NAV CANADA. Si cette situation se produit en dehors des heures normales de travail, utilisez le formulaire AMSCR et envoyez par télécopieur les comptes rendus de l'état de la surface de la piste (RSC) à votre station d'information de vol (FSS) ou à votre centre d'information de vol (FIC).
- **Fonction Remember my Password de Firefox.**
 - Firefox comprend la fonction **Remember Password**. Changer votre mot de passe dans l'application ACS n'a pas pour effet de changer automatiquement le mot de passe conservé par Firefox. Pour continuer d'utiliser cette fonction, vous devez demander à Firefox de se souvenir de votre mot de passe chaque fois qu'il est modifié dans l'application ACS.



Connexion à Internet et au serveur

- **SNOWiz est inactive et le message « Temporisation réseau » s'affiche. Qu'est-ce que cela signifie?**
 - Parfois, si la connexion Internet est perdue, il est possible que vous receviez un message du navigateur. Vérifiez votre connexion Internet.
 - Si la connexion semble bonne, il est possible que vous n'ayez plus accès au système. Communiquez d'abord avec votre administrateur de groupe, puis communiquez avec le service à la clientèle de NAV CANADA pour déverrouiller votre compte.
- **La boîte de dialogue Attente ou Connexion s'affiche pendant plus de cinq minutes.**
 - Si la connexion Internet est perdue ou si le serveur est occupé, il est possible que le navigateur ne reconnaisse pas la dernière opération.
 - Cliquez sur **Actualiser** et vérifiez vos dernières entrées ou soumissions.
 - Si le problème persiste ou se produit régulièrement, veuillez communiquer avec le service à la clientèle de NAV CANADA afin de les informer du contexte du problème.
- **Que dois-je faire si Internet fonctionne mais que le serveur est inaccessible?**
 - Communiquez avec le service à la clientèle (qui communiquera par la suite avec l'Ingénierie).
 - En dehors des heures normales de travail – remplissez le formulaire AMSCR et envoyez-le par télécopieur au FIC ou à la FSS.

Affichage

- **Pourquoi ne suis-je pas en mesure de voir la barre de lecture dans la formation assistée par ordinateur?**
 - La taille de la trame du fichier de la formation assistée par ordinateur (FAO) est fixe. Les moniteurs doivent mesurer au moins 14 po pour obtenir des résultats optimaux. Bien qu'elle soit utile pour augmenter la vitesse de lecture ou suspendre la lecture, la barre de lecture n'est pas essentielle pour exécuter la FAO.
- **SNOWiz ne s'affiche pas correctement si j'utilise Internet Explorer.**
 - La version 8 (ou une version ultérieure) d'Internet Explorer est requise.
- **SNOWiz ne s'affiche pas correctement si j'utilise Firefox.**
 - La version 6 (ou une version ultérieure) est requise.

- *Il est possible que l’affichage du navigateur ait fait l’objet d’un « zoom avant » ou d’un « zoom arrière » excessif. Allez à **Affichage**, puis cliquez sur **Zoom avant** ou **Zoom arrière**, ou appuyez simultanément sur la touche **Ctrl** et défilez.*
- *Allez à **Outils**, puis cliquez sur **Supprimer l’historique récente** (choisissez la plage de temps désirée) puis actualisez la page.*
- **Je suis incapable de visualiser les infobulles.**
 - *Les infobulles peuvent être désactivées ou activées dans la fonction **Gestion de l’ACS** de l’outil de gestion des usagers. Communiquez avec le service à la clientèle de NAV CANADA pour s’assurer que la case **Infobulle HMI** est cochée.*
- **Langue d’interaction et affichage des NOTAMJ**
 - *Les différentes versions de SNOWiz affichent toujours un SNOWTAM en mémoire en anglais sur la page de l’aérodrome et ce, même si la langue d’interaction sélectionnée est le français. Cette situation se produit également sur un site bilingue comprenant un NOTAMJ ou un SNOWTAM en anglais et en français.*
- **Pourquoi suis-je incapable de visualiser le formulaire SNOWTAM ou le format SNOWTAM?**
 - *Seuls les usagers à qui le rôle **Display_Control_Users** a été attribué peuvent visualiser le formulaire SNOWTAM. Ce rôle est généralement réservé aux spécialistes de la FSS et du FIC de NAV CANADA. Pour ajouter ce rôle à votre profil, veuillez communiquer avec le service à la clientèle de NAV CANADA.*
 - *Le format SNOWTAM peut être visualisé par n’importe quel usager de SNOWiz figurant sur le compte rendu de soumission SNOWTAM. Si le rôle **Display_Control_Users** vous est attribué, vous pouvez également visualiser le RSC figurant dans un NOTAMJ ou présenté dans le format SNOWTAM sur la page **Réviser/Soumettre**.*

Soumission et diffusion

- **J’ai reçu le message : « Une erreur de système s’est produite. Veuillez communiquer avec votre administrateur du système » après avoir soumis un SNOWTAM/NOTAMJ.**
 - *Le message n’a pas été envoyé en raison d’une anomalie. Essayez d’envoyer le message de nouveau, et si l’anomalie est toujours présente, communiquez avec l’administrateur de groupe de SNOWiz ou le service à la clientèle de NAV CANADA.*
- **Comment puis-je savoir si mon NOTAMJ/SNOWTAM a bel et bien été envoyé?**
 - *L’affichage du rapport de soumission du SNOWTAM après que vous avez appuyé sur le bouton **Soumettre** constitue la confirmation que le message a bien été envoyé.*
 - *Vous pouvez confirmer que le NOTAMJ/SNOWTAM est accessible à tous en visitant le Site Web de la météorologie à l’aviation (AWWS) de NAV CANADA. Votre NOTAMJ devrait être publié dans un délai maximal de 2 minutes.*

- **Que se passe-t-il dans le cas du NOTAMJ/SNOWTAM que j'ai publié après un délai de 24 heures?**
 - *Le NOTAMJ/SNOWTAM n'est pas valide, mais tous les usagers peuvent quand même le voir. Actuellement, la seule façon de retirer un NOTAMJ/SNOWTAM complètement de la circulation est de le remplacer par des renseignements valides (par exemple, 100 % nue et sèche) et de l'annuler par la suite.*
- **Comment puis-je annuler un NOTAMJ/SNOWTAM remontant à plus de 24 heures?**
 - *Actuellement, la seule façon de retirer un NOTAMJ/SNOWTAM complètement de la circulation est de le remplacer par des renseignements valides (par exemple, 100 % nue et sèche) et de l'annuler par la suite.*
- **Puis-je mettre à jour un NOTAMJ/SNOWTAM remontant à plus de 24 heures?**
 - *Oui. SNOWiz conservera toutes les données précédentes, sauf les données relatives à l'heure d'observation de piste dégagée. Si vous désirez mettre à jour seulement une des multiples pistes, vous devrez peut-être entrer de nouveau les heures d'observation précédentes (s'il y a lieu).*
- **J'ai soumis un NOTAMJ/SNOWTAM, j'ai reçu une confirmation par l'entremise du rapport de soumission du SNOWTAM, mais le NOTAMJ n'apparaît pas sur l'AWWS.**
 - *Vérifiez que vous n'avez pas utilisé un compte SNOWiz en mode de formation. L'application SNOWiz en mode de formation se comporte de la même manière que SNOWiz en mode opérationnel, sauf qu'aucune diffusion n'est effectuée.*
 - *Si le compte SNOWiz est utilisé en mode opérationnel et que le problème persiste, transmettez par télécopieur un formulaire AMSCR à la FSS ou au FIC et communiquez avec le service à la clientèle de NAV CANADA.*
- **Les SNOWTAM sont-ils diffusés si un spécialiste des FIC ou des FSS émet un compte rendu RSC en mon nom?**
 - *Si le spécialiste des FIC ou des FSS peut utiliser SNOWiz, un NOTAMJ et un SNOWTAM sont générés.*
 - *Si le spécialiste des FIC ou des FSS ne peut pas utiliser SNOWiz et doit effectuer un retour en arrière sur un ancien système, seul un NOTAMJ est diffusé.*

Erreurs et anomalies

- **Où puis-je trouver de l'information sur les messages d'erreur?**
 - *Les messages d'erreur ainsi que leur signification et les solutions possibles se trouvent dans le menu d'aide en ligne de SNOWiz. Utilisez l'index, la fonction de recherche ou de contenu pour rechercher les messages d'erreur.*
- **J'ai reçu un message d'erreur et je ne comprends pas le message ou ce que je dois faire pour corriger l'erreur.**
 - *Les messages d'erreur ainsi que leur signification et les solutions possibles se trouvent dans le menu d'aide en ligne de SNOWiz. Utilisez l'index, la fonction de recherche ou de contenu pour rechercher les messages d'erreur.*
 - *Utilisez la fonction de rétroaction qui se trouve dans la page d'accueil de l'application ACS afin de transmettre vos préoccupations et vos observations au service à la clientèle de NAV CANADA.*

- **J'ai reçu le message : « le <texte> est plus long que le nombre maximal de 1 800 caractères ». Qu'est-ce que cela signifie?**
 - SNOWiz utilise la norme de l'OACI qui explique qu'un SNOWTAM/NOTAMJ ne peut pas dépasser 1 800 caractères dans le cas d'un message complet. Tentez de réduire la longueur du texte en utilisant des abréviations approuvées par l'OACI (comme cela est indiqué dans le [CNPM](#)) et/ou de limiter les commentaires en texte libre, les conditions des voies de circulation et des aires de trafic aux renseignements essentiels seulement.
- **J'ai reçu le message : « Une erreur de système s'est produite. Veuillez communiquer avec l'administrateur du système » après avoir soumis un SNOWTAM/NOTAMJ.**
 - Le message n'a pas été envoyé en raison d'une anomalie. Essayez d'envoyer le message de nouveau, et si l'anomalie est toujours présente, communiquez avec votre administrateur de groupe de SNOWiz ou le service à la clientèle de NAV CANADA.
- **Que signifie le message : « Veuillez utiliser des caractères conformes à l'OACI »?**
 - Certains caractères ne sont pas transmis adéquatement au réseau du service fixe des télécommunications aéronautiques (AFTN) et, par conséquent, il faut éviter de les utiliser. Les lettres ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ, les chiffres 1234567890 et les symboles - ? : () . , ' = / + sont permis. Enlevez tous les autres caractères et symboles.

Validation et format

- **Pourquoi certains champs ne sont-ils pas validés au moment de la saisie?**
- Pour réduire le facteur « désagrément », une vérification des champs est effectuée lorsque l'utilisateur tente de quitter la page ou l'onglet (par exemple, en cliquant sur **Réviser/Soumettre**). Tous les champs manquants ou erronés de l'écran sont alors mis en évidence et un message s'affiche UNIQUEMENT lorsque vous quittez l'écran ou que vous vous déplacez vers un autre onglet.
- **Pourquoi ne suis-je pas en mesure d'insérer des valeurs lorsque le champ est en gris pâle?**
 - Ces champs sont désactivés lorsque l'entrée n'est pas permise ou requise en combinaison avec d'autres données déjà saisies. Par exemple, vous ne pouvez pas signaler qu'il y a des contaminants sur le reste de la largeur de piste si la largeur dégagée rapportée de la piste est « COMPLÈTE ».
- **Validation du format de fréquence**
 - Il est possible de saisir une fréquence dans la section d'information de l'autorisation prévue. SNOWiz avise l'utilisateur lorsqu'un format de fréquence invalide est saisi, par exemple, 1.18250 ou 11855 ou 12655.555. Toutefois, une entrée de 123 est remplacée sans avertissement par 123,0 et une entrée de 0123, 00123 ou 000123, etc. est remplacée sans avertissement par 123,0.
- **Mots interdits**
 - Les mots « CRFI », « TIL, UNTIL, UNTILL et TILL sont interdits dans les commentaires en texte libre dans SNOWiz (l'interface avec d'autres systèmes et l'AFTN tronque le texte suivant ces mots ou les systèmes recherchent une séquence particulière utilisant ces mots). Présentement, SNOWiz interdit l'utilisation de ces mots ou de tout autre mot indiqué (p. ex. « STILL » serait rejeté).

- **Partie dégagée de la piste - utilisation des décalages.**
 - Cette section sert à décrire la largeur dégagée (se reporter à la définition de « largeur dégagée ») de chaque côté de l'axe de piste lorsque la largeur dégagée est décalée. La version (peu importe la version) de SNOWiz permet de sélectionner un côté deux fois sans générer d'erreur : 50 FT NORD ET 10 FT NORD. Seules des combinaisons de côtés différents sont permises. Par exemple :
 - 40 FT SUD ET 10 FT NORD
 - 0 FT EST ET 60 FT OUEST
 - 100 FT SUD ET 0 FT NORD

Procédures de contingence

- **Quelle est la procédure à suivre si je suis incapable de soumettre un message au moyen de TRACR ou de Winter Ops?**
 - Votre système est peut-être configuré pour envoyer une télécopie ou un courriel par défaut à la FSS ou au FIC; vérifiez auprès de votre fournisseur.
 - Si votre système n'envoie pas de TÉLÉCOPIE par défaut, vous pouvez utiliser l'application Web SNOWiz (si elle a été activée dans votre profil d'utilisateur). Vous pouvez également utiliser une copie papier du formulaire [AMSCR](#) et transmettre le rapport par télécopieur à la FSS ou au FIC.
- **Quelle est la procédure à suivre si je suis incapable d'accéder à SNOWiz, mais que je dois soumettre un rapport?**
 - Vous devez utiliser une copie papier du formulaire [AMSCR](#) et transmettre le rapport par télécopieur à la FSS ou au FIC ou donner une mise à jour verbale à votre FSS ou FIC si cette procédure a été convenue préalablement.
- **Quelle est la procédure à suivre si je suis un employé du FIC et que je suis incapable d'utiliser SNOWiz? (peu importe la raison)**
 - Vous devez communiquer avec le service à la clientèle de NAV CANADA et utiliser le FIMS jusqu'à ce que le problème soit réglé.
- **Que dois-je faire si Internet fonctionne, mais que le serveur est inaccessible?**
 - Communiquez avec le service à la clientèle (qui communiquera par la suite avec l'Ingénierie).
 - En dehors des heures normales de travail – remplissez le formulaire [AMSCR](#) et envoyez-le par télécopieur au FIC ou à la FSS.

Signalement de bogues et d'erreurs

- **Quelle est la procédure à suivre si j'ai des questions à poser au sujet des exigences de signalement et de la formulation?**
 - Consultez le [CNPM](#) en ligne ou appelez le FIC ou la FSS pour demander des conseils.
- **Qui est la personne avec qui je dois communiquer pour signaler un bogue dans l'application?**
 - Utilisez le mécanisme de rétroaction présent sur cette page Web ou appelez directement le service à la clientèle de NAV CANADA, qui communiquera avec le groupe Ingénierie.

- **Qui dois-je aviser si les renseignements concernant mon aérodrome dans SNOWiz sont inexacts?**
 - *Communiquez avec le service à la clientèle de NAV CANADA, qui en avisera le Service de collecte des données AIS.*
- **Pourquoi les voies de circulation et les aires de trafic de mon aérodrome ne s'affichent-elles pas dans l'arbre de navigation?**
 - *Il se peut que le Service de collecte des données de NAV CANADA n'ait pu saisir les renseignements dans la base de données parce que certains des renseignements ou tous les renseignements sont manquants. Communiquez avec le service à la clientèle de NAV CANADA. Les renseignements ont peut-être été fournis dans un format impossible à traiter.*
 - *Il est toujours possible de fournir les conditions importantes de la voie de circulation ou de l'aire de trafic en cliquant sur les onglets appropriés de l'application SNOWiz.*