

English Text - French text follows  
Texte anglais - Texte français suit

## Help Content Page

Please read the following frequently asked questions. If you still require assistance, please contact us at the information provided below.

### Frequently Asked Questions

Q: Why can't I login to the test using the provided username and password?

A: Please be advised that usernames and passwords are case sensitive, if you cannot login using the provided username and password please contact the Testing Technical Support hotline (information provided below).

Q: My internet connection is too slow to load the questions, what should I do?

A: Participants should exit the test – once you have access to a computer with high speed internet access, re-enter the test using the same credentials and click on the resume icon.

Q: I ran out of time because my computer is too slow and now I can't access the test link, can you provide me with new login details?

A: Please contact our Testing Technical Support by email at [CanadaPostTestingSupport@hrs.gov](mailto:CanadaPostTestingSupport@hrs.gov).

Q: I am not able to see the entire question without scrolling, how can I fix this?

A: You can zoom in and out by pressing the windows icon key and the + or – key at same time. For Mac users, press the command and + or – key at the same time.

Q: I'm not sure if my computer has Flash installed, how can I check?

A: You can check your current Flash player and update if needed here: <https://helpx.adobe.com/flash-player.html>

Q: My computer froze and I was kicked out from the test, now I can't login back to the test. What should I do?

A: Please contact our Testing Technical Support by email at [CanadaPostTestingSupport@hrs.gov](mailto:CanadaPostTestingSupport@hrs.gov).

Q: Why won't my computer load videos in the test?

A: Please make sure your computer meets the following minimum requirements:

- Recent version of Adobe Flash Player
- Recent versions of either Google Chrome, Firefox, Internet Explorer, Safari, or Opera
- High speed internet connection (e.g., DSL, Cable)

Once you have updated your software, please restart your computer and login to the test again.

Q: Can I use a tablet to do the test?

A: No, the test is not compatible with tablets.

### Contact Us:

If you still require testing assistance, please contact our Testing Technical Support by email at [CanadaPostTestingSupport@hrsg.ca](mailto:CanadaPostTestingSupport@hrsg.ca).

If you have questions related to your employment opportunity at Canada Post please contact your Canada Post Human Resources Representative directly by referring to the contact information provided in your email invitation.

---

## Page du contenu de l'aide

Veillez lire la Foire aux questions suivante. Si vous avez toujours besoin d'aide, veuillez communiquer avec nous aux coordonnées indiquées ci-dessous.

### Foire aux questions (FAQ)

Q. : Pourquoi ne puis-je pas me connecter au test en utilisant les nom d'utilisateur et mot de passe fournis?

R. : Soyez avisé que les noms d'utilisateurs et mots de passe distinguent les majuscules des minuscules; si vous ne parvenez pas à établir la connexion en utilisant les nom d'utilisateur et mot de passe fournis, veuillez communiquer avec la ligne de dépannage du Soutien technique des tests (dont les coordonnées sont indiquées ci-dessous).

Q. : Ma connexion Internet est trop lente pour charger les questions, que dois-je faire?

R. : En pareil cas, vous êtes prié de quitter le test – une fois que vous aurez accès à un ordinateur muni d'un accès Internet à grande vitesse, ré-accédez au test en utilisant les mêmes paramètres et cliquez sur l'icône Recommencer.

Q. : J'ai manqué de temps vu que mon ordinateur est trop lent et maintenant je ne peux accéder à l'hyperlien du test. Pouvez-vous me fournir les nouveaux paramètres de connexion?

R. : Veuillez communiquer par courriel à [SoutienTestsPostesCanada@hrsg.ca](mailto:SoutienTestsPostesCanada@hrsg.ca).

Q. : Je ne réussis pas à voir toute la question sans devoir faire défiler l'écran, comment puis-je résoudre le problème?

R. : Vous pouvez faire un zoom avant et un zoom arrière en appuyant sur la touche d'icône de Windows et la touche + ou – en même temps. Pour les utilisateurs d'appareils Mac, appuyez sur la commande et sur la touche + ou – en même temps.

Q. : Je ne suis pas certain si le module Flash est installé sur mon ordinateur, comment puis-je vérifier?

R. : Vous pouvez vérifier les détails du lecteur Flash actuel et les mettre à jour au besoin ici : <https://helpx.adobe.com/flash-player.html>.

Q. : Mon ordinateur a figé et le système a mis fin à la séance d'examen, maintenant je ne réussis plus à m'y reconnecter. Que dois-je faire?

R. : Veuillez communiquer par courriel à [SoutienTestsPostesCanada@hrsg.ca](mailto:SoutienTestsPostesCanada@hrsg.ca).

Q. : Pourquoi mon ordinateur ne parvient-il pas à charger les vidéos du test?

R. : Veuillez vous assurer que votre ordinateur satisfait aux exigences minimales suivantes :

- une version récente du lecteur Flash d'Adobe;
- des versions récentes de Google Chrome, Firefox, Internet Explorer, Safari ou Opera;
- une connexion Internet à grande vitesse (p. ex., DSL, câble).

Une fois que vous aurez mis à jour vos logiciels, veuillez redémarrer votre ordinateur et vous connecter de nouveau au test.

Q. : Puis-je utiliser une tablette informatique pour effectuer le test?

R. : Non, le test ne convient pas aux tablettes informatiques.

### **Nous joindre**

Si vous avez toujours besoin d'aide par rapport aux tests, veuillez communiquer par courriel à [SoutienTestsPostesCanada@hrs.gc.ca](mailto:SoutienTestsPostesCanada@hrs.gc.ca).

Si vous avez des questions touchant votre possibilité d'emploi chez Postes Canada, veuillez joindre votre représentant du Service des ressources humaines de Postes Canada directement, grâce aux coordonnées fournies dans le courriel d'invitation que vous avez reçu.