

# Guide de dépannage Java



Java est un logiciel gratuit qui permet le bon fonctionnement de certaines applications Web.

Dans le cas particulier du RDPRM, seuls les clients qui possèdent une signature électronique du RDPRM ont besoin de Java pour transmettre électroniquement leurs demandes.

## 1. Vérifier la version de Java

Le RDPRM utilise la dernière version de Java disponible sur le site Web de [Java](#). Pour vérifier si le poste de travail utilisé dispose de la dernière version de Java, il faut cliquer sur le lien suivant :

[Vérifier la version de Java](#)

## 3. Télécharger et installer Java

Pour télécharger la dernière version de Java, il faut cliquer sur le lien suivant :

[Téléchargement gratuit de Java](#)

- ▶ Suivre les instructions d'installation de Java jusqu'à l'écran « Offre d'installation de Search App by Ask ».
- ▶ Sous le texte du contrat de licence de cette application, **NE PAS COCHER** les options « Définir et conserver Ask comme fournisseur de recherche par défaut » et « Définir et conserver Ask.com comme page d'accueil de mon navigateur et page de nouveaux onglets ».
- ▶ Cliquer ensuite sur le bouton « Suivant > » et poursuivre l'installation de Java.

## 2. Désinstaller les anciennes versions de Java

L'installation d'une nouvelle version de Java devrait normalement désinstaller toutes les versions antérieures du logiciel.

Il est toutefois possible de les désinstaller en utilisant l'[Outil de désinstallation de Java](#) ou manuellement en utilisant le [Guide de désinstallation de Java](#).

## 4. Configurer Java

La configuration de Java permet d'assurer la bonne marche des services électroniques du RDPRM.

- ▶ À partir du bouton « Démarrer » de Windows, sélectionner l'élément « Panneau de configuration », puis double-cliquer sur l'icône « Java » pour l'ouvrir. Cette icône s'affichera dans les modes d'affichage « Grandes icônes » et « Petites icônes ».
- ▶ À l'onglet « Sécurité » du « Panneau de configuration Java », cliquer sur le bouton « Modifier la liste des sites... ».
- ▶ Dans la fenêtre « Liste des sites avec exception », cliquer sur le bouton « Ajouter », saisir l'adresse <https://servicesclients.rdprm.gouv.qc.ca> dans la zone « Emplacement », puis cliquer sur le bouton « OK ». Le site apparaîtra dans la « Liste des sites avec exception ». Cliquer ensuite sur le bouton « OK » pour terminer la configuration de Java.

Pour plus de renseignements, communiquer avec le Service de soutien informatique du RDPRM aux numéros suivants :

Montréal : 514 864-4949, option 5  
Québec : 418 646-4949, option 5  
Sans frais : 1 800 465-4949, option 5

2016-10-18