# Assistance à la clientèle : foire aux questions - lancement de l’enquête

**Q: Why didn’t I receive the email invitation to take the survey?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. I currently do not see your name listed in our system. Are you a new or temp employee, recently been on a leave of absence, or on a contract? Or, is there any other name or email your company may have you listed as? If these do not apply, please confirm your employee id number.*

**Q : Pourquoi n’ai-je pas reçu l’invitation par courrier électronique pour participer à l’enquête ?**

*R : Je vous remercie d’avoir contacté l’assistance clientèle de Perceptyx. Il semble que votre nom ne figure pas dans notre système. Êtes-vous un nouvel employé ou un employé temporaire ou avez-vous été récemment en congé ou sous contrat ? Est-il possible que votre société ait pu vous inscrire sous un autre nom ou une autre adresse électronique ? Si ce n’est pas le cas, veuillez confirmer votre identifiant d’employé.*

**Q: I was just hired and my manager wants me to take this survey, but I didn’t receive my invitation.**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. I currently do not see your name listed in our system. Can you please confirm your date of hire?*

**Q : Je viens d’être embauché et mon responsable souhaite que je participe à cette enquête, je n’ai cependant pas reçu d’invitation.**

*R : Je vous remercie d’avoir contacté l’assistance clientèle de Perceptyx. Il semble que votre nom ne figure pas dans notre système. Pouvez-vous confirmer votre date d’embauche ?*

**Q: I accidently deleted my survey, can you please resend it to me?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. I just sent the survey invitation email to you. You can access the survey from that email.*

**Q : J’ai accidentellement supprimé l’enquête, pouvez-vous me la renvoyer ?**

*R : Je vous remercie d’avoir contacté l’assistance clientèle de Perceptyx. Je viens de vous envoyer le courrier électronique d’invitation. Vous pouvez accéder à l’enquête à partir de ce courrier électronique.*

**Q: I am trying to take my survey but when I click on the link, it says it is already submitted. How do I take my survey?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. I show a completed survey under your name. However, if you happened to forward your email to a colleague, then it’s possible that colleague completed it before you had a chance to complete it. Each participant is provided with their own unique link. In this case, I can clear the responses made in your name and assign you a new link, let me know if this is the case.*

**Q : J’essaie de répondre à l’enquête mais lorsque je clique sur le lien, le système indique que j’ai déjà répondu. Comment puis-je répondre à l’enquête ?**

*R : Je vous remercie d’avoir contacté l’assistance clientèle de Perceptyx. Le système m’indique que vous avez répondu à l’enquête. Si vous avez transmis votre courrier électronique à un collègue, il est possible que celui-ci ait répondu à l’enquête avant vous. Chaque participant reçoit son propre lien. Je peux effacer les réponses faites en votre nom et vous attribuer un nouveau lien. Est-ce ce que vous souhaitez ?*

**Q: I can not click on the link, my survey will not open?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. Can you please try copying your link and accessing it in an alternate browser, like Chrome or Firefox?  
(Link goes here)*

**Q : Je ne peux pas cliquer sur le lien, l’enquête ne s’affiche pas.**

*R : Je vous remercie d’avoir contacté l’assistance clientèle de Perceptyx. Pouvez-vous copier le lien dans un autre navigateur, tel que Chrome ou Firefox, par exemple ?  
(Link goes here)*

**Q: How long will the survey take?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. The survey averages about 10-15 minutes.*

**Q : Combien de temps faut-il compter pour répondre à l’enquête ?**

*R : Je vous remercie d’avoir contacté l’assistance clientèle de Perceptyx. Il faut compter dix à quinze minutes en moyenne pour répondre à l’enquête.*

**Q: Can I take the survey on my phone?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. The survey should be accessible on any computer or mobile device with an internet connection, including tablets and cellphones.* **(SSO depending)**

**Q : Puis-je répondre à l’enquête sur mon téléphone ?**

*R : Je vous remercie d’avoir contacté l’assistance clientèle de Perceptyx. L’enquête est accessible sur tous les ordinateurs et appareils mobiles avec une connexion Internet, y compris les tablettes et les téléphones portables* **(signature unique requise).**

**Q: Can I edit my responses after I click submit?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. Your survey has been reopened, you can access it from the invitation email. You may be asked to re-enter some information you already entered (like language). After that, you will get back to your survey and your responses. Please make sure to click Submit on the final page.*

**Q : Puis-je modifier mes réponses après avoir cliqué sur Envoyer ?**

*R : Je vous remercie d’avoir contacté l’assistance clientèle de Perceptyx. Vos réponses sont de nouveau accessibles à partir du courrier électronique d’invitation. Il est possible que vous deviez saisir de nouveau certaines informations que vous avez déjà saisies (la langue, par exemple). Vous aurez ensuite de nouveau accès à l’enquête et à vos réponses. Veillez à cliquer sur Envoyer au niveau de la dernière page.*

**Q: Can you clear my survey responses even though it has already been submitted?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. I have deleted that original submission and just sent you a new survey email invitation with a fresh link.*

**Q : Pouvez-vous effacer mes réponses même si je les ai déjà envoyées ?**

*R : Je vous remercie d’avoir contacté l’assistance clientèle de Perceptyx. J’ai supprimé vos réponses et vous ai envoyé une nouvelle invitation par courrier électronique avec un nouveau lien.*

**Q: I am being asked for a Pin number, where do I get this information?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. Can you please try accessing the survey again, directly from the email invitation? An authorization takes place that bypasses the PIN code page when you select the link from the email. You may be asked to re-enter some information you already entered (like language). After that, you will get back to your survey and your responses (if you’ve made any yet).*

**Q : Je dois fournir un code PIN, où puis-je obtenir cette information ?**

*R : Je vous remercie d’avoir contacté l’assistance clientèle de Perceptyx. Veuillez essayer d’accéder de nouveau à l’enquête directement à partir du courrier électronique d’invitation. La page du code PIN est contournée par une autorisation lorsque vous sélectionnez le lien du courrier électronique. Il est possible que vous deviez saisir de nouveau certaines informations que vous avez déjà saisies (la langue, par exemple). L’enquête et vos réponses (le cas échéant) seront ensuite de nouveau accessibles.*

**Q: Is this survey confidiential?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. The survey is confidential. The results are batched up and no one within the organization has access to individual responses.*

**Q: Cette enquête est-elle confidentielle ?**

*R : Je vous remercie d’avoir contacté l’assistance clientèle de Perceptyx. L’enquête est confidentielle. Les résultats sont regroupés et personne au sein de l’organisation n’a accès aux réponses individuelles.*

**Q: Is the survey mandatory?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. The survey is optional. We value your opinion and appreciate your feedback, but the survey is not required.*

**Q : L’enquête est-elle obligatoire ?**

*R : Je vous remercie d’avoir contacté l’assistance clientèle de Perceptyx. L’enquête est facultative. Nous apprécions votre opinion et vos commentaires, vous n’avez cependant aucune obligation de participer à l’enquête.*

**Q: I submitted my survey, why do I keep receiving reminder emails?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. I see an indication in our system that you’ve started the survey. It is possible that you’ve completed the survey, but the results were not submitted. Please click the link below. You may be asked to re-enter some information you already entered (like language). After that, you will get back to your survey and your responses, please go to the end and click submit.*

**Q : J’ai envoyé mes réponses, pourquoi est-ce que je reçois des courriers électroniques de rappel ?**

*R : Je vous remercie d’avoir contacté l’assistance clientèle de Perceptyx. Je vois dans notre système que vous avez démarré l’enquête. Il est possible que vous ayez terminé l’enquête mais que vous n’ayez pas envoyé vos réponses. Veuillez cliquer sur le lien ci-dessous. Il est possible que vous deviez saisir de nouveau certaines informations que vous avez déjà saisies (la langue, par exemple). Vous accédez ensuite de nouveau à l’enquête et à vos réponses. Allez à la fin de l’enquête et cliquez sur Envoyer.*

**Q: Can you check to see if my survey was submitted?**

*A: Thank you for contacting Perceptyx Client Support. Your results have been submitted and received, no further action is required.*

**Q : Pouvez-vous vérifier que mes réponses ont bien été envoyées ?**

*R : Je vous remercie d’avoir contacté l’assistance clientèle de Perceptyx. Vos réponses ont été envoyées et reçues, aucune autre action n’est requise de votre part.*

**Q: The survey closed yesterday, but can I still submit my survey?**

*A: Thank you for your interest, but unfortunately, the survey is now closed. We look forward to your participation in future surveys!*

**Q : L’enquête a pris fin hier, puis-je encore envoyer mes réponses ?**

*R : Nous vous remercions de l’intérêt dont vous faites preuve. Malheureusement, l’enquête est maintenant close. Dans l’attente de votre participation aux prochaines enquêtes !*