

The background is a dark blue gradient with vertical lines of varying colors (red, orange, cyan) and a grid of small circles and lines, suggesting a data visualization or digital interface.

Manuel audio et vidéo

Manuel audio et vidéo

Table des matières

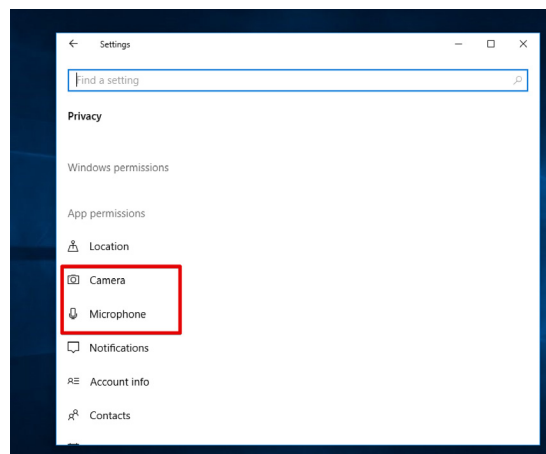
<i>Paramètres système.....</i>	<i>2</i>
<i>Paramètres de navigateur.....</i>	<i>4</i>
<i>Les participants ne peuvent ni voir ni entendre l'animateur.....</i>	<i>7</i>
<i>Les participants n'entendent pas bien ou le volume est trop bas.....</i>	<i>8</i>
<i>L'audio/vidéo est instable ou haché.....</i>	<i>9</i>
<i>Le son est déformé.....</i>	<i>10</i>
<i>Il y a de l'écho.....</i>	<i>11</i>
<i>Étapes supplémentaires.....</i>	<i>12</i>

Paramètres système

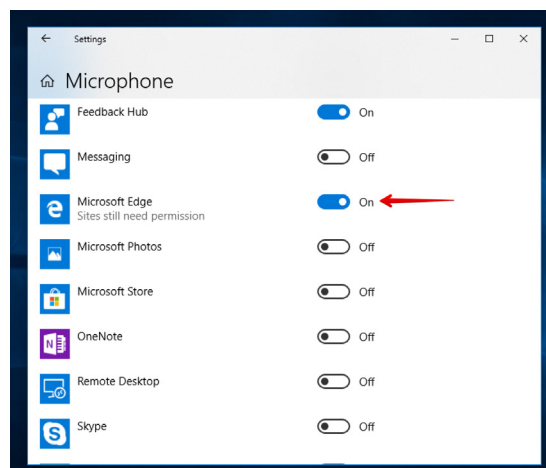
Les mises à jour système peuvent bloquer la caméra et le microphone dans les paramètres système. Dans ce cas, ces périphériques ne s'activent pas, même si tous les autres paramètres sont corrects. Voici comment débloquer la caméra et le microphone :

Windows 10

Ouvrez le **Panneau de configuration**. Trouvez les paramètres de **Confidentialité** :



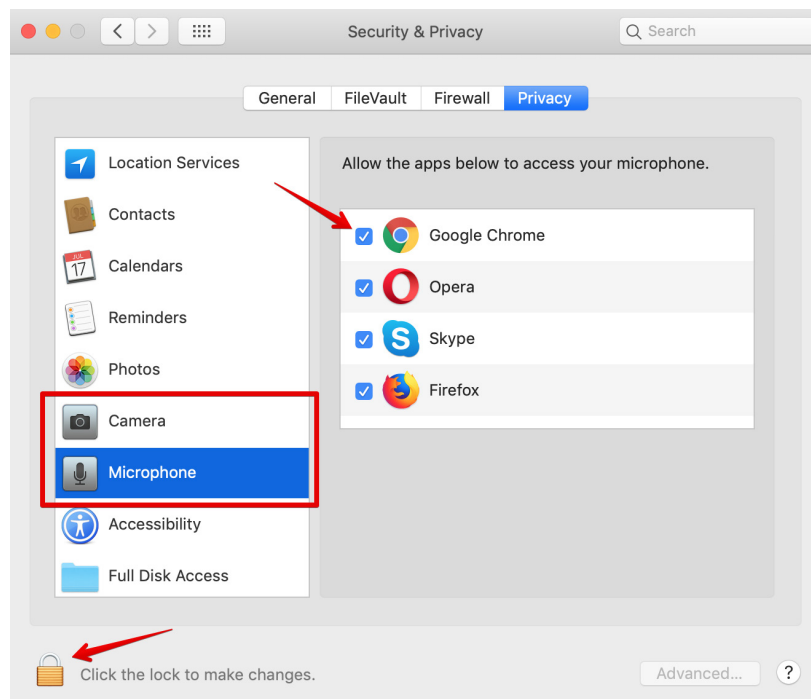
Autorisez l'utilisation de la **caméra** et du **microphone** dans le navigateur :



Vous devez autoriser **à la fois** la caméra et le microphone. Même si l'animateur ne veut utiliser que l'un d'eux, vous devez configurer les deux.

Mac OS X

Ouvrez les **Préférences système**. Dans les paramètres **Sécurité et confidentialité**, vérifiez que votre navigateur est **listé et coché** pour la **caméra** et pour le **microphone** :



Si le navigateur est **listé mais pas coché**, cliquez sur le bouton du **cadenas** en bas pour autoriser l'édition et ce navigateur. Si le navigateur n'est **pas listé**, cela signifie que le navigateur n'a pas encore demandé à utiliser le microphone ou la caméra.

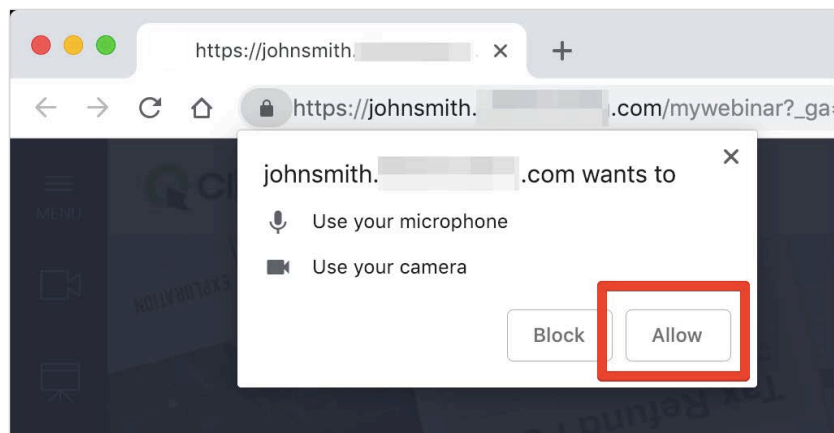
Safari n'est pas concerné par les paramètres de confidentialité, même si vous avez déjà essayé d'utiliser la caméra ou le microphone. Si vous utilisez Safari, seuls les paramètres de navigateur s'appliquent.

Comme pour Windows 10, **la caméra et le microphone** doivent être correctement configurés et le navigateur Web autorisé, même si vous ne voulez en utiliser qu'un.

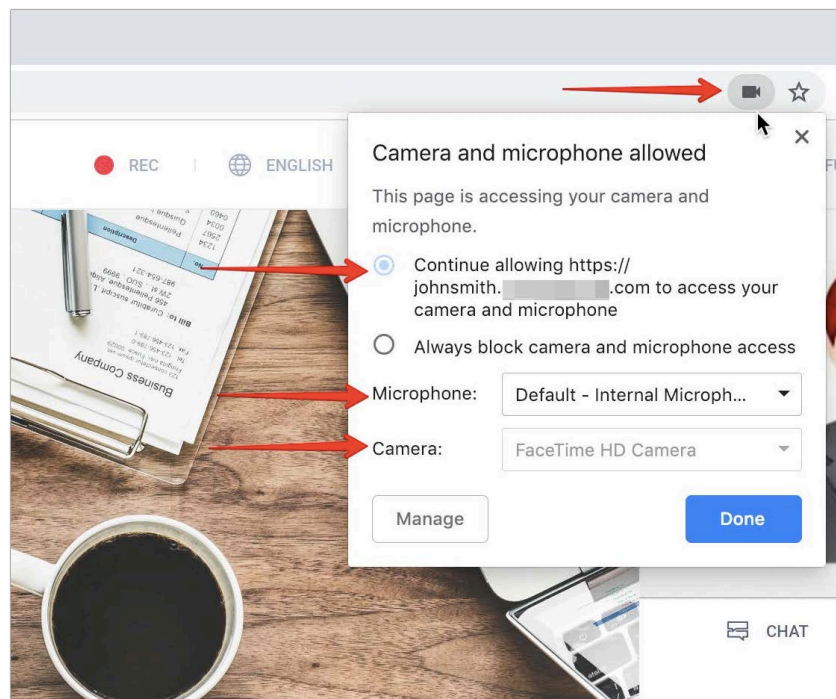
Paramètres de navigateur

Google Chrome

Lorsque vous activez la caméra ou le microphone, une fenêtre s'affiche à l'écran, vous demandant de confirmer votre autorisation.

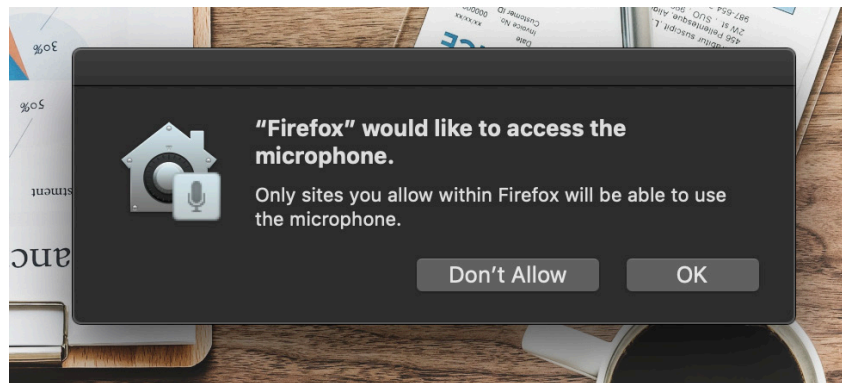


Si la fenêtre ne s'affiche pas, cliquez sur l'icône de la caméra dans la barre d'adresse du navigateur et vérifiez qu'elle indique **autoriser** :



Firefox

Lorsque vous activez la caméra ou le microphone, une fenêtre s'affiche au milieu de l'écran, vous demandant de confirmer votre autorisation.



Si la fenêtre ne s'affiche pas, cela signifie que le système bloque l'accès aux périphériques audio/vidéo. Dans ce cas, passez à la section **Paramètres Adobe Flash Player**.

Safari et Edge

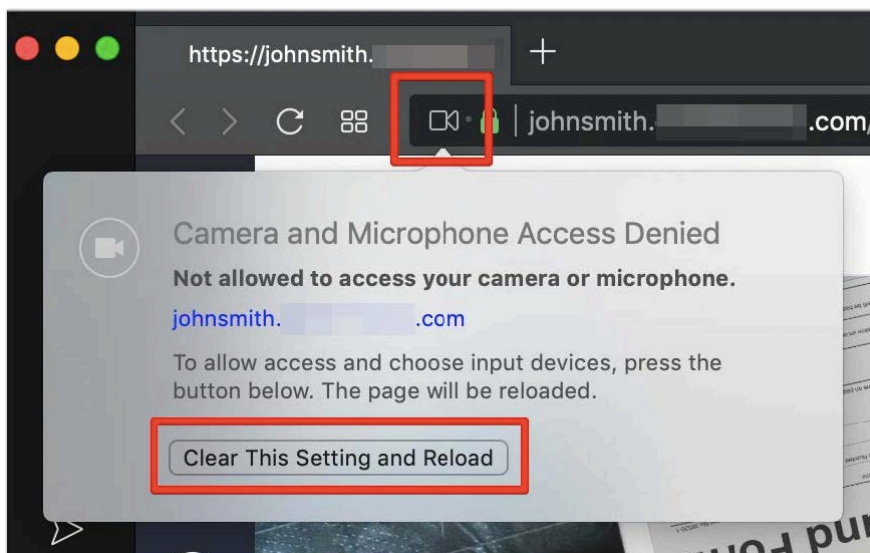
Pour activer la caméra ou le microphone, ces navigateurs n'exigent aucune étape supplémentaire car ils ont accès aux périphériques audio/vidéo par défaut.

Opera

Lorsque vous activez la caméra ou le microphone, une fenêtre s'affiche à l'écran, vous demandant de confirmer votre autorisation.



Si l'accès est refusé, cliquez sur l'icône de la caméra dans la barre d'adresse du navigateur, puis sur Effacer ce paramètre et recharger :



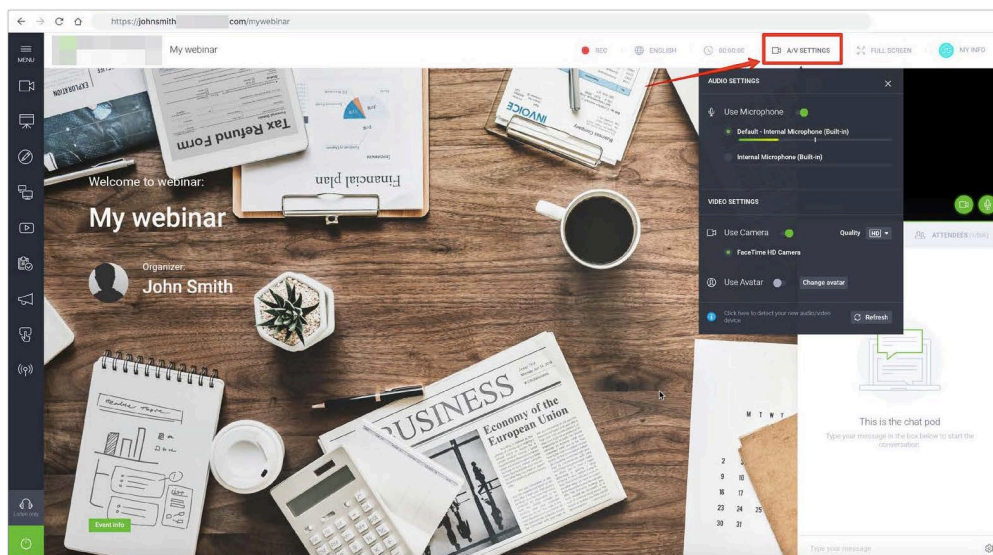
Autres navigateurs

Soit aucun paramètre audio/vidéo spécifique n'est nécessaire, soit ils fonctionnent comme pour les navigateurs ci-dessus.

La plateforme est compatible avec les webcams intégrées et USB. La configuration de caméras professionnelles exige un équipement spécial, à la charge de l'animateur.

Les participants ne peuvent ni voir ni entendre l'animateur

1. Vérifiez que le micro de la salle de webinaire est activé et que le volume du micro de l'ordinateur et de la salle est réglé à un niveau adapté.



2. Vérifiez que les autres logiciels audio/vidéo (comme **Skype**) sont désactivés car ils peuvent interférer avec la plateforme. Même si vous n'appellez pas, il suffit que Skype soit lancé pour occuper la microphone et la caméra et empêcher le navigateur d'y accéder.

Ce problème n'est toutefois pas réservé à Skype. Il peut concerner **Facebook Messenger, WhatsApp** et d'autres modules de navigateurs. Dans ce cas, **fermez ces applications** et **actualisez la salle de webinaire**. Si vous ne trouvez pas le logiciel à l'origine du problème, **redémarrez votre ordinateur** et **utilisez un autre navigateur mis à jour**.

3. Le **micro et la caméra externes ne peuvent pas être détectés** lorsqu'un nouveau périphérique est branché si le **navigateur Web** et la **salle de webinaire** sont déjà ouverts. Dans la plupart des cas, vous devrez **les rafraîchir** pour détecter le ou les nouveaux appareils.

4. L'accès peut être refusé en raison des paramètres système ou du navigateur. Dans ce cas, vérifiez si le navigateur a bloqué le périphérique. Cela dépend toutefois du navigateur utilisé.

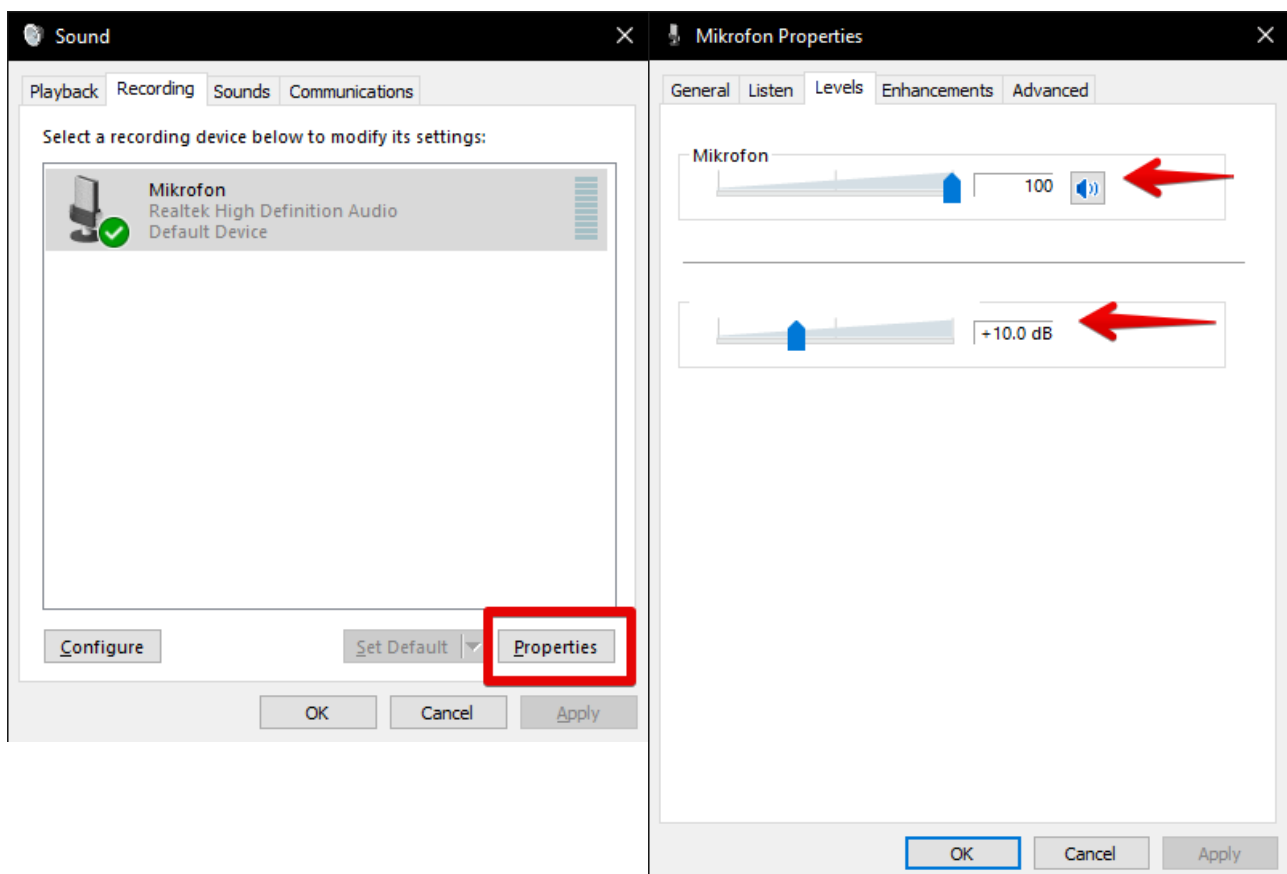
5. Vérifiez que vous n'avez pas réglé le webinaire sur **Animateurs uniquement**. Dans ce cas, seuls les animateurs peuvent se voir et s'entendre et le son et la vidéo ne sont pas enregistrés.

Les participants n'entendent pas bien ou le volume est trop bas

Vérifiez d'abord le volume. Réglez le volume de l'ordinateur sur une valeur moyenne. S'il est trop faible, réglez-le à votre convenance. Ne réglez pas le volume au maximum.

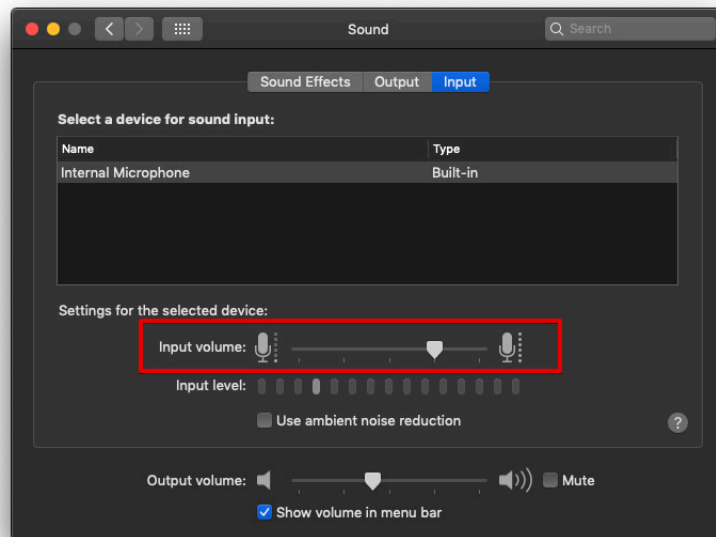
Windows

Ouvrez le **Panneau de configuration**, cliquez sur l'onglet **Son** et procédez aux étapes ci-dessous. Selon vos pilotes, un curseur supplémentaire peut s'afficher :



Mac OS X

Ouvrez les **Préférences système** et cliquez sur l'icône **Son**. Réglez le volume, comme indiqué ci-dessous :



L'audio/vidéo est instable ou haché

Si vous activez le microphone mais que le son est **haché** ou **interrompu**, cela signifie que **vosre connexion Internet n'est pas stable ou suffisante** pour diffuser correctement le son et la vidéo.

Vérifiez si des applications s'exécutent en arrière-plan, notamment celles avec des paramètres de mise à jour automatique ou les gestionnaires de téléchargement habituels, pour trouver les fichiers téléchargés/transférés lors du webinaire.

Essayez de **limiter l'utilisation de bande passante** dans la salle de webinaire. Si possible, **arrêtez le partage d'écran** et **limitez le nombre de caméras** actives (vous pouvez plutôt transférer une photo et configurer un avatar).

Utilisez une **connexion Ethernet** plutôt que le Wi-Fi et **utilisez un réseau privé** à chaque fois que possible. Si le problème n'est pas résolu, **redémarrez l'ordinateur et le routeur**.

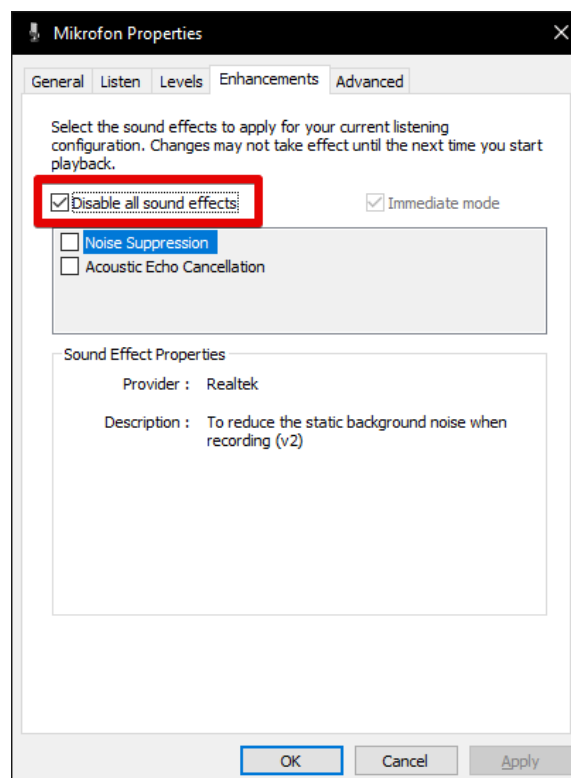
Le son est déformé

La plate-forme n'a pas d'effet sur la qualité du son. Réglez vos paramètres audio système ou vos pilotes ou utilisez un autre périphérique. La qualité du son peut aussi être influencée par votre ordinateur. Si vous utilisez une vieille machine qui ne parvient pas à lancer le navigateur, cela nuit à votre qualité audio et vidéo.

Windows 10

Pour modifier les paramètres, ouvrez le **Panneau de configuration/Son**. Cliquez sur les périphériques **d'enregistrement** et faites un clic droit sur le micro. Ouvrez ensuite les **Propriétés** et allez à l'onglet **Améliorations**. Cochez la case **Désactiver** et confirmez.

Si vous ne voyez pas l'onglet, cherchez la section **Améliorations de signal** dans l'onglet **Avancé**. Décochez **Activer les améliorations audio**, comme ci-dessous.



Mac OS X

Il n'existe pas de **paramètres système** qui influent sur la qualité du son. Les problèmes de son sont le plus souvent **dus à une autre application** influant sur le son. Dans ce cas, **fermez les applications** agissant sur le son, le microphone, le volume ou le mixeur audio.

Il y a de l'écho

Si les participants se plaignent d'un écho dans la salle de webinaire, cela peut être dû à l'appareil audio que vous utilisez. **Cela survient le plus souvent lorsque plusieurs personnes parlent dans une salle et qu'au moins l'une d'elles utilise un haut-parleur.** Le son des haut-parleurs est capté par le microphone et rediffusé vers la salle de webinaire, ce qui provoque l'effet de Larsen (écho).

Pour réduire l'écho :

1. **Désactivez tous les autres logiciels** qui utilisent le son et la vidéo ou **baissez le volume des haut-parleurs.**
2. Tous les utilisateurs dont le micro est activé doivent **utiliser un casque** : soit des oreillettes (recommandé), soit un casque équipé d'un micro (modèle récent qui élimine l'écho).
3. S'il y a un écho et que vous ne savez pas de quel utilisateur il provient, **consultez la liste des utilisateurs** dans la fenêtre du flux vidéo. **Lorsque quelqu'un parle ou fait du bruit, son nom d'utilisateur s'affiche en vert.** Si un utilisateur autre que l'intervenant principal a son nom affiché en vert, cela signifie qu'il produit de l'écho.
4. S'il y a deux personnes ou plus dans la même pièce, celles-ci doivent **utiliser le même ordinateur et parler aux participants par le biais d'un seul flux audio.** Elles peuvent aussi utiliser des ordinateurs différents mais une seule d'entre elles doit activer le son.

Étapes supplémentaires

Si ces étapes n'ont pas résolu le problème, veuillez contacter notre **équipe d'assistance clientèle**. Pour que nous puissions vous aider, veuillez fournir les détails suivants : **nom du compte, date et heure de l'événement, détails de bande passante et du système (système d'exploitation, type et version du navigateur)**.

Si vous avez des **enregistrements** ou des **captures d'écran** d'un problème, veuillez les fournir car ils permettront à **l'équipe d'assistance clientèle** de résoudre le problème plus rapidement et efficacement.