



## FAQ sur la webémission

**\*\*\* VEUILLEZ VOUS ASSURER QUE VOUS N'ÊTES PAS CONNECTÉ À UN RÉSEAU VPN \*\*\***

**En raison du COVID-19, le travail à domicile est devenu la nouvelle norme et beaucoup se connectent au bureau en utilisant un réseau VPN. Il est essentiel que vous vous déconnectiez de votre VPN pour regarder un évènement en direct et que vous utilisiez votre connexion Internet résidentielle pour participer..**

### **Conseil important pour minimiser la bande passante**

Les webémissions peuvent être gourmands en bande passante. Pour ceux qui participent depuis leur domicile, assurez-vous qu'aucun autre membre de la famille ne vous fait concurrence pour la bande passante en consommant des vidéos ou en jouant à des jeux vidéo en ligne.

### **Q1: De quoi ai-je besoin pour pouvoir visionner le webcast sur mon ordinateur ?**

**A1:** Vous avez besoin de trois éléments principaux pour visionner des webcasts sur votre ordinateur :

#### **Matériel d'ordinateur**

- Ordinateur fonctionnant sous Windows OS, Linux ou MacOS X avec une carte son, des haut-parleurs internes/externes ou un casque..
  - Assurez-vous que votre ordinateur est en bon état de marche en effectuant un nouveau redémarrage avant le webémission.

#### **Connexion à l'Internet**

- Pour une visualisation de haute qualité, chaque flux nécessite une bande passante d'environ 1Mbps. Des options de bande passante inférieure sont disponibles en plaçant votre souris sur le bouton PARAMÈTRES du lecteur webcast, sélectionnez FORMAT et choisissez une option à bande passante plus faible..
- Assurez-vous que votre connexion Internet n'est pas déjà saturée. Utilisez <http://speedtest.net> pour vérifier la bande passante disponible. Vous avez besoin d'au moins 1Mbps de débit descendant.
- Évitez de naviguer sur Internet pendant que vous regardez le webémission.

#### **Navigateur Web**

- Un navigateur populaire tel que Chrome, Firefox, Edge, Safari.

**Q2: Je ne peux pas voir de vidéo ou entendre de son - OU - Je peux voir la vidéo mais elle est hachée et/ou de mauvaise qualité. Y a-t-il quelque chose que je puisse faire ?**

**A2:** Les webémission nécessitent une bande passante soutenue de 240Kbps à 1Mbps.

Vérifiez les points suivants :

- Vérifiez que vous n'êtes pas connecté à un réseau VPN. Si oui, déconnectez-vous du VPN et connectez-vous en utilisant votre propre réseau personnel pour regarder l'événement en direct.
- Votre ordinateur est peut-être à court de ressources système.
  - Fermez tous les programmes, y compris votre navigateur, et essayez de vous reconnecter au webcast. Ou bien, redémarrez simplement votre ordinateur et réessayez ;
  - Vérifiez que vous disposez d'une bande passante suffisante en testant votre connexion Internet.
    - Allez sur <http://speedtest.net>, cliquez sur le bouton "GO". Si vous n'avez pas au moins 5Mbps, votre connexion internet est peut-être mauvaise ou saturée et nous vous suggérons de sélectionner un format à bande passante plus faible en cliquant sur le bouton PARAMÈTRES du lecteur webcast, sélectionnez FORMAT et choisissez une option à bande passante plus faible.

**Q3: Je peux entendre l'audio mais je ne peux pas voir la vidéo. Pourquoi ?**

**A3:** Votre ordinateur a besoin de plus de ressources système (mémoire, processeur) pour afficher la vidéo. Il se peut donc que votre ordinateur manque de ressources système.

- Fermez tous les programmes, y compris votre navigateur, et essayez de vous reconnecter au webcast.
- Vous pouvez également redémarrer l'ordinateur et réessayer ;

Si le problème persiste, il peut s'agir d'un problème de bande passante.

- Allez sur <http://speedtest.net>, cliquez sur le bouton "GO". Si vous n'avez pas au moins 5Mbps, votre connexion internet est peut-être mauvaise ou saturée et nous vous suggérons de sélectionner un format à bande passante plus faible en cliquant sur le bouton PARAMÈTRES du lecteur webcast, sélectionnez FORMAT et choisissez une option à bande passante plus faible.

**Q4: Je peux voir la vidéo mais je ne peux pas entendre l'audio. Pourquoi ?**

**A4:** Essayez ce qui suit :

- Vérifiez que votre ordinateur dispose des composants multimédias requis pour restituer le son via vos haut-parleurs ou votre casque ;
- Vérifiez que vos haut-parleurs externes sont allumés. Si c'est le cas, essayez d'ajuster le contrôle du volume ;
- Assurez-vous que le volume du contrôle du son de votre système d'exploitation est au bon niveau.
  - Sous Windows, il suffit de cliquer avec le bouton droit de la souris sur l'icône

du son située dans votre barre d'état système (barre d'icônes située en bas à droite de votre écran) et de déplacer la barre de volume en conséquence.

- Assurez-vous que votre commande de volume n'est pas en mode silencieux ;
- Essayez de lire d'autres sources de son sur votre ordinateur (ex. : vidéo YouTube).
- Votre ordinateur est peut-être à court de ressources système.
  - Fermez tous les programmes, y compris votre navigateur, et essayez de vous reconnecter au webcast ou redémarrez votre ordinateur et réessayez.