

Portail virtuel du congrès de 2021 de l'ACSP

Conseils de dépannage

Utilisez votre ordinateur de bureau ou votre ordinateur portable. Les tablettes et les appareils mobiles ne pas recommandés.

1. Navigateur – Utilisez la dernière mise à jour de l'un des navigateurs modernes suivants : Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari. **Internet Explorer n'est pas pris en charge.**
2. Connexion Internet - Une connexion Internet à haut débit est recommandée pour participer aux séances sans subir d'interruptions. Si le flux fonctionne, mais qu'il semble y avoir des ratés au niveau de l'audio ou de la vidéo, il est possible que votre connexion Internet soit trop lente, instable ou que la bande passante soit utilisée ailleurs. Une connexion Internet câblée est plus stable qu'une connexion sans fil.
3. Autres problèmes et solutions possibles :

| Problème | Solution |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | La première étape, peu importe le problème, consiste à rafraîchir votre navigateur. |
| | Fermez toutes les fenêtres des autres navigateurs et toutes les applications. Assurez-vous qu'aucun téléchargement n'est en cours en arrière-plan et supprimez tous les caches et témoins de connexion (cookies). |
| | Essayez d'utiliser une session de navigation incognito ou privée. |
| La séance n'est pas encore en ligne | Assurez-vous que vous êtes en train d'assister à une séance à la date et à l'heure où elle est censée être en direct. |
| Obtention de la vidéo, mais pas d'audio | Assurez-vous que vos haut-parleurs ne sont pas coupés, qu'aucune des commandes du flux (le cas échéant) n'est coupée et qu'aucun autre onglet n'occupe votre canal audio. Essayez d'utiliser une session de navigation « incognito » ou privée. |
| Le microphone ou la webcam ne fonctionne pas | Assurez-vous que vous avez donné à l'onglet du navigateur pour l'événement virtuel l'accès à votre microphone et à votre webcam, ce qui se fait généralement via une petite icône de caméra vidéo dans votre barre URL. |

Conseils généraux de dépannage

Comme les configurations de navigateur et les paramètres/restrictions de réseau diffèrent d'une personne à l'autre, il faut peut-être essayer un autre navigateur et/ou un autre réseau simplement pour commencer à neuf avant d'interagir avec la plateforme. Si quelque chose ne fonctionne pas, pour isoler la source du problème, nous vous suggérons d'essayer ce qui suit :

- Fenêtre privée/incognito dans votre navigateur
- Autre navigateur (voir les navigateurs pris en charge mentionnés précédemment)
- Désactivation de tout RPV (réseau privé virtuel) ou pare-feu du système d'exploitation qui pourrait bloquer un site Web en particulier
- Autre réseau