Guide d'installation et d’utilisation de Zoom sur IOS et Mac

Avant de commencer 2

1. Prérequis techniques 2

Guide d’installation 2

1. Installer l’application Zoom sur IOS (IPad, IPhone) 2
2. Installer l’application Zoom sur MAC (Macbook et iMac) 3
3. Problèmes lors de l’installation 8
    1. Je ne me souviens plus de mon mot de passe Apple 8
    2. J’ai téléchargé la mauvaise application 10
    3. L’installation sur mon Mac s’est terminée en erreur 10

Guide d’utilisation – plateforme IOS et Mac 13

1. Avant de se connecter 13
2. Tester l’audio et la vidéo 13
3. Joindre une vidéo conférence sur Zoom 15
4. Options d’affichage dans Zoom 20
5. Se connecter via Apple TV 22
6. Contrôle de l’audio et de la vidéo 24
7. Ajouter un commentaire 26
8. Quitter la conférence 27

Problèmes communs et solutions 28

1. Je ne vois pas le courriel d’invitation au meeting Zoom 28
2. Ma caméra n’est pas visible 30
3. Je n’entends pas le son de l’animateur 33
4. Mon microphone ne fonctionne pas 36
5. J’ai un problème d’écho qui m’empêche d’entendre 41

Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®

Avant de commencer

Le présent guide vous explique comment installer l'application Zoom sur un appareil IOS (IPad et IPhone) ainsi que sur un ordinateur Mac (MacBook et iMac). Par la suite, il présente les différentes fonctionnalités de base de l'application qui vous seront utiles lors de vos vidéo conférences. Enfin, une section 'Problèmes communs et solutions' a été développé pour vous aider à résoudre certains problèmes techniques.

1. Prérequis techniques

- Avoir un appareil des plateformes IOS ou MAC

IOS signifie tablette IPad et téléphone IPhone
Mac signifie tout ordinateur portable ou de table.

- Avoir une connexion internet
- Avoir une caméra et un micro fonctionnel.

Pour vous assurer que votre caméra et votre micro sont fonctionnels vous pouvez ouvrir les applications Facetime et appeler quelqu'un ou utiliser toute autre application qui utilise la caméra et le micro (Photo Booth, Microphone…)

Vous pouvez également utiliser un casque d'écoute, des écouteurs ou ajouter une caméra portative selon vos besoins. Vous pouvez également utiliser votre Apple TV (voir section Se connecter via Apple TV)

Guide d'installation

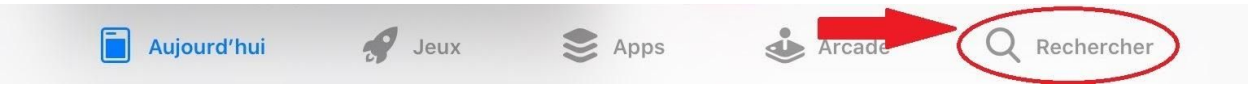
1. Installer l'application Zoom sur IOS (IPad, IPhone)

Pour installer l'application ZOOM sur votre IPad ou votre IPhone, veuillez suivre les instructions suivantes :

1. Ouvrir l'App Store sur votre appareil

2. Cliquer sur le bouton Recherche dans le bas à droite

Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®



3. Dans la boîte de recherche, inscrire: **Zoom**. Dans la liste de résultats.
   Sélectionner **Zoom Cloud Meeting** et cliquer sur **Obtenir**

Après quelques instants, l'application Zoom s'installera sur votre appareil.
L'icône suivante s'ajoutera sur votre appareil IPad ou IPhone.

L'installation s'est déroulée avec succès

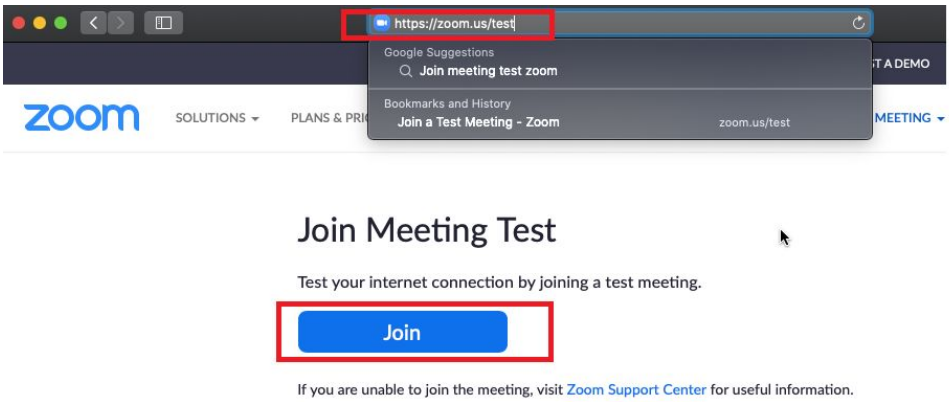
Vous pouvez passer à la section [Tester l'audio et la vidéo]

2. Installer l'application Zoom sur MAC (Macbook et iMac)

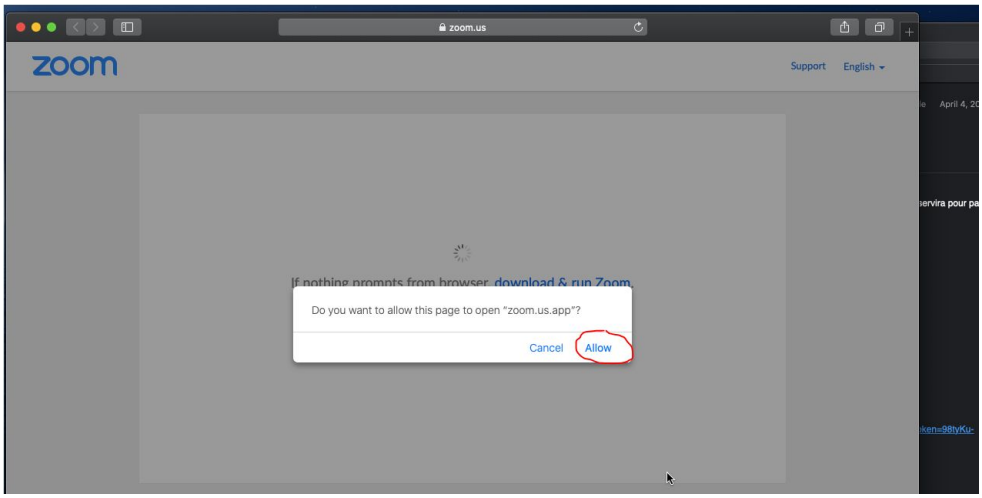
L'installation du logiciel Zoom n'est pas nécessaire sur un ordinateur pour avoir accès à cet outil.
Si vous ne désirez pas l'installer et utiliser une version allégée, suivez les étapes suivantes :
il vous suffit d'attendre la réception du courriel de Tran Fusion dans lequel vous aurez votre lien vers la rencontre sur Zoom et suivre les indications suivantes :

Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®

a. Ouvrez safari sur votre appareil Mac et tapez l'adresse suivante : https://zoom.us/test
Cliquer sur 'Rejoindre'



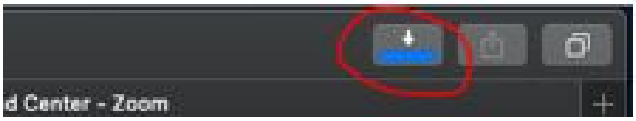
b. Cliquer sur 'Autoriser'



c. Comme Zoom n'est pas installé sur votre poste, une fenêtre va s'ouvrir pour vous demander si vous désirez télécharger le client léger de Zoom. Il vous suffit d'accepter ce téléchargement.

d. Le téléchargement va s'exécuter et se retrouver en haut à droite dans la barre des téléchargements

Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®



Double cliquez sur le téléchargement et cliquez sur ‘Exécuter’.

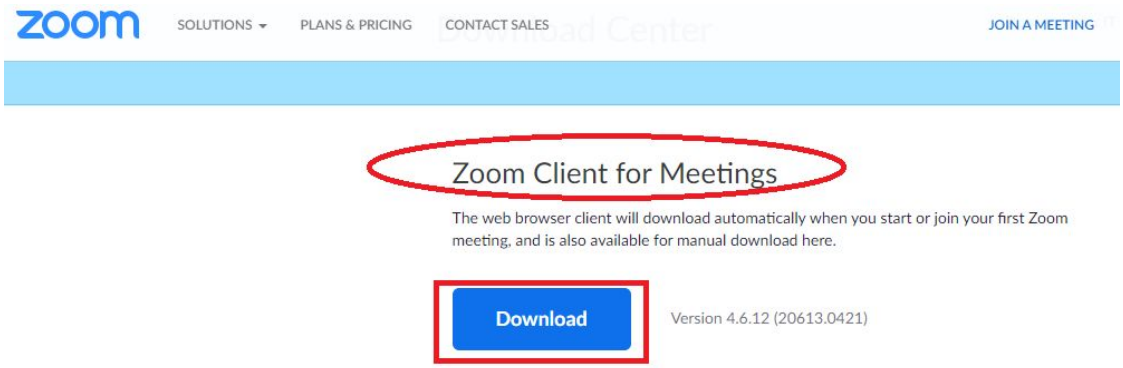
e. L’Icône Zoom va apparaître sur votre ordinateur. Zoom va s’ouvrir sur votre poste. L’installation du client léger de Zoom est terminée.

Il s’agit de la version cloud du logiciel. Cette version est suffisante pour assister aux rencontres Tran Fusion.

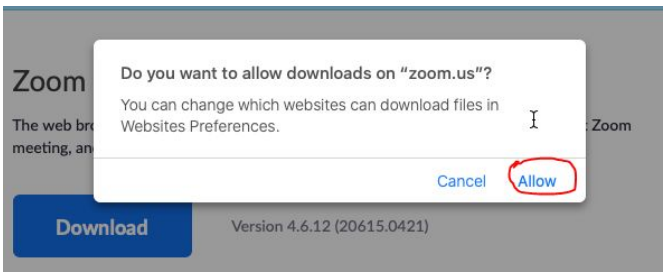
Si vous désirez installer le logiciel complet sur un ordinateur Mac, il faut tout d’abord ouvrir SAFARI et se rendre sur la page web du centre de téléchargement Zoom : https://Zoom.us/download.

Une fois sur leur site, suivez les étapes ci-dessous :

1) Sous Zoom Client for Meetings, cliquer sur ‘Download’

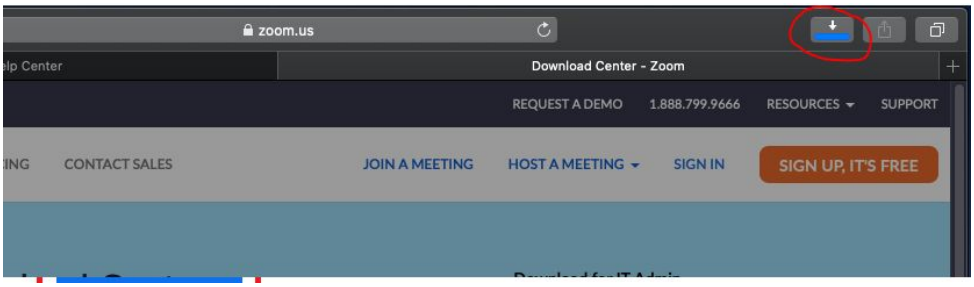


2) Une fenêtre s’active pour vous demander d’autoriser le téléchargement de l’application : cliquer sur ‘autoriser’

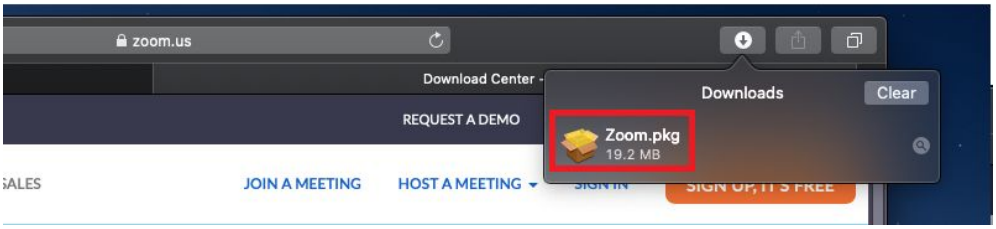


Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®

3) Le téléchargement se lance et se retrouve dans votre barre de téléchargement en haut à droite : cliquer dessus. Un double-clic est parfois nécessaire pour qu'il s'ouvre.



4) Le téléchargement s'affiche. Vous devez cliquer sur le logiciel

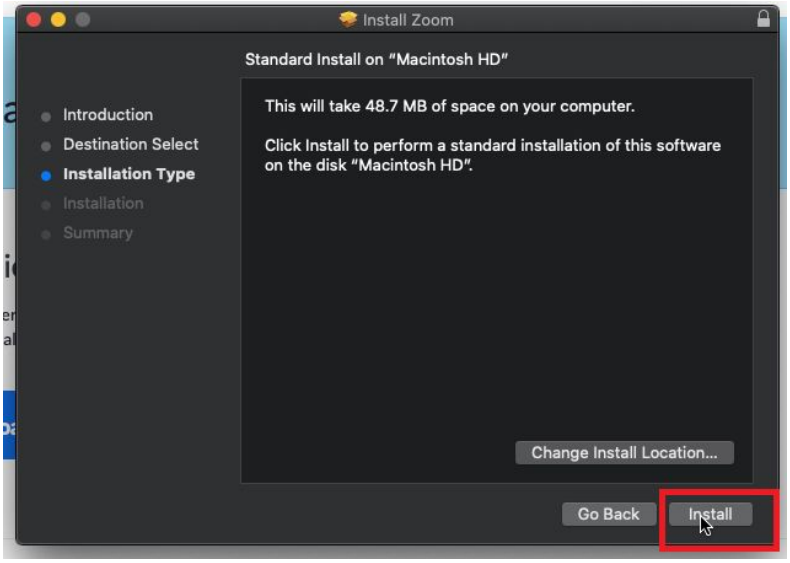


5) La fenêtre d'installation de Zoom s'affiche. Cliquer sur 'Continuer'

Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®

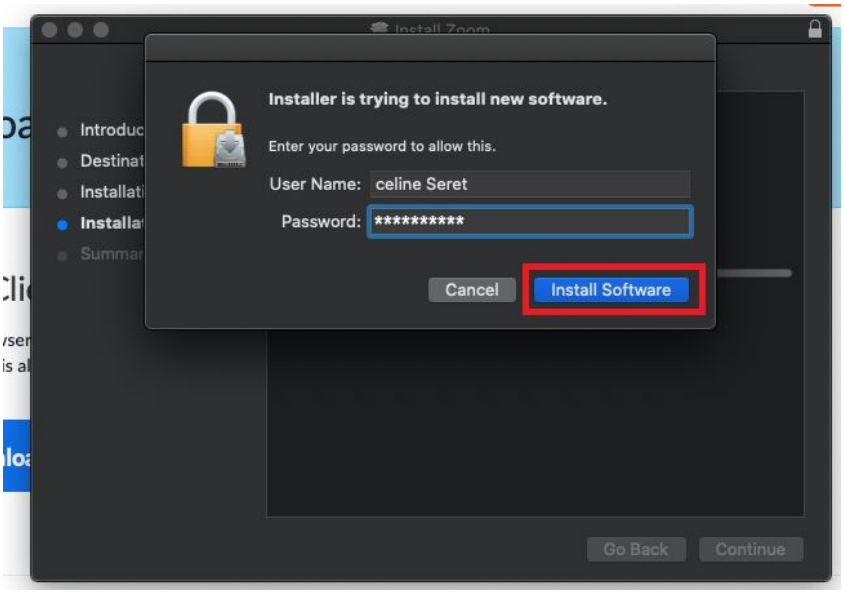
6) Le logiciel d'installation vous demande où vous désirez l'installer. Vous pouvez laisser la location telle qu'indiquée ou la changer en cliquant sur Changer la location. (Action non requise)

Cliquer sur 'Installer'



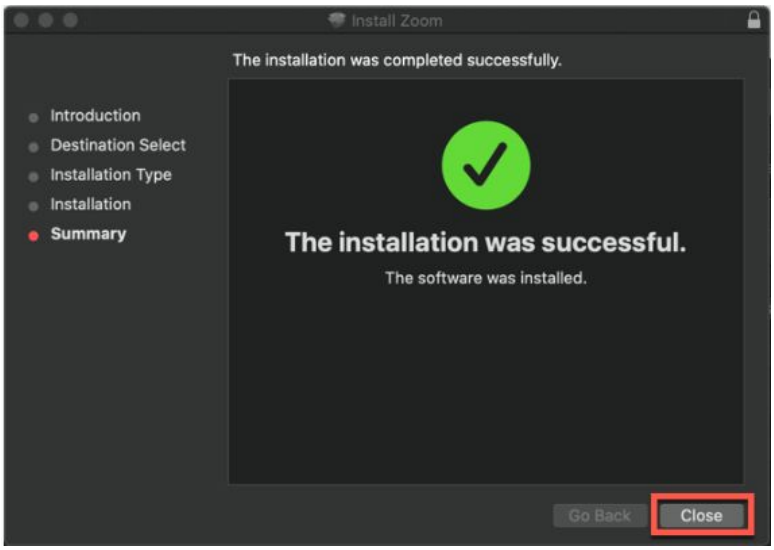
7) Une fenêtre s'affiche et vous demande de saisir votre mot de passe de session. Il s'agit du mot de passe avec lequel vous vous connecter à votre ordinateur. SI vous n'avez pas paramétré de mot de passe, cette étape ne sera pas présente.

Saisissez votre mot de passe et cliquer sur 'Installer'



8) Une fois l'installation terminée, vous serez notifié. Vous pouvez cliquer sur 'Fermer'

Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®



Vous pouvez passer à la section Tester l'audio et la vidéo

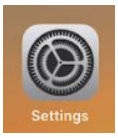
3. Problèmes lors de l'installation

Les problèmes les plus souvent rencontrés lors de l'installation de l'application Zoom sur les plateformes IOS et Mac :

1. Je ne me souviens plus de mon mot de passe Apple

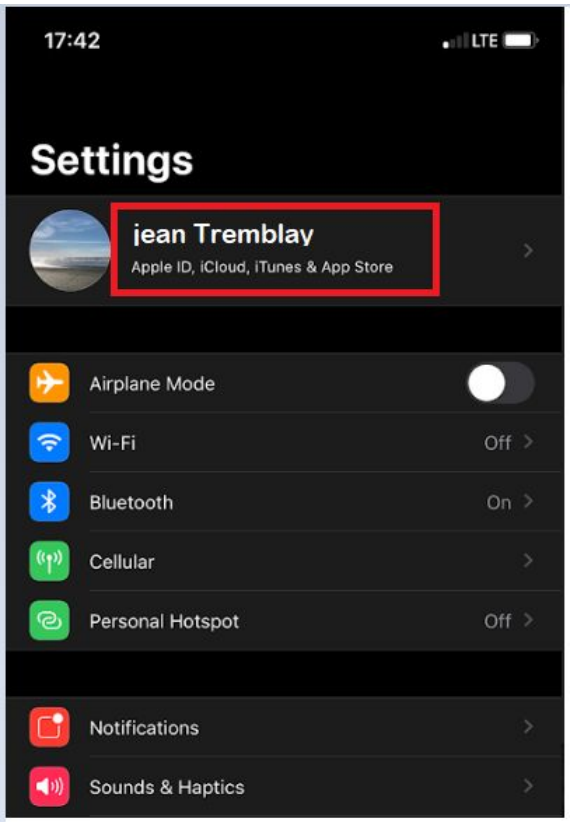
Lors de l'installation de l'application Zoom, votre appareil vous demande de saisir votre mot de passe de compte Apple, même si l'application est gratuite.
Si vous ne vous souvenez plus de votre mot de passe, il vous suffit de le réinitialiser en suivant ces instructions :

1) Accédez à vos Réglages systèmes en cliquant sur l'icône suivante :

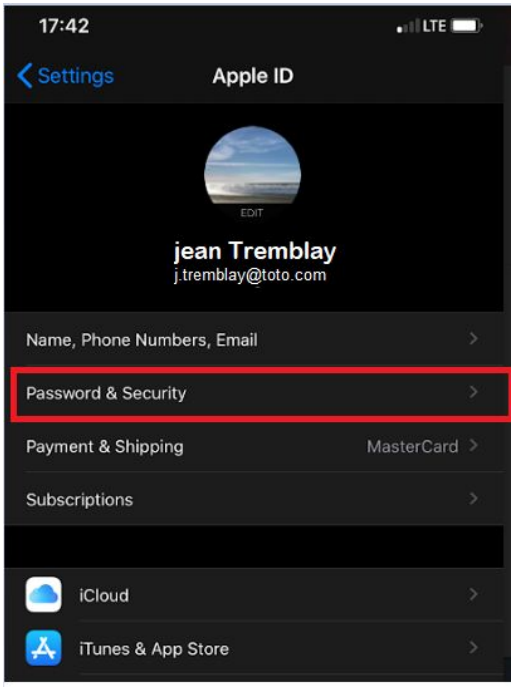


2) La page des réglages s'affiche. Toucher votre nom :

Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®



3) Cliquer sur ‘Mot de passe et sécurité’



Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®

4) Choisir ‘Modifier le mot de passe’

Il se peut que vous soyez invité à saisir le code d’accès de votre appareil.

Par la suite, Suivez les instructions à l’écran pour mettre à jour votre mot de passe.

Une fois modifié (vous ne serez pas notifié du changement), quitter l’interface des réglages et retourner à l’étape d’installation de l’application Zoom en cliquant ici.

2. J’ai téléchargé la mauvaise application

Si par erreur, l’application téléchargée n’est pas celle qu’utilise Tran Fusion c’est-à-dire ‘**ZOOM CLOUDS MEETING**’
Il suffit de supprimer l’application erronée, en effectuant un appui long sur l’application à supprimer et en choisissant ‘Supprimer l’application’

Puis, retourner à l’étape d’installation de l’application Zoom en cliquant ici.

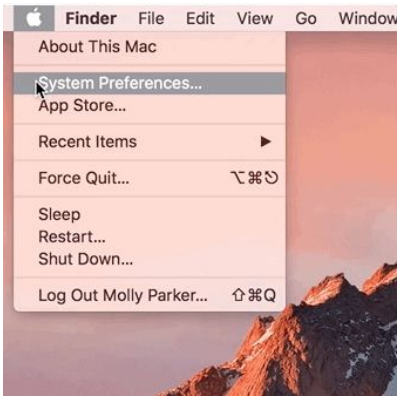
3. L’installation sur mon Mac s’est terminée en erreur

Selon l’IOS que vous utilisez (Mojave, Catalina, High Sierra…) il se peut que la sécurité soit renforcée et que vous deviez autoriser l’installation de cette application.

Si vous avez rencontré un problème lors de l’installation, veuillez suivre les informations suivantes :

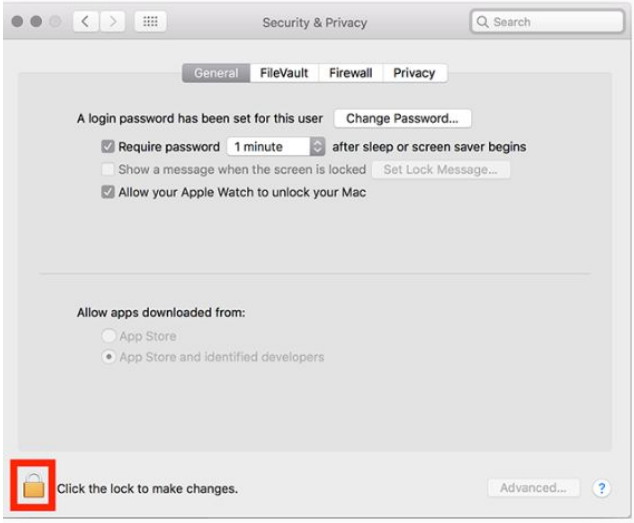
1) Cliquer sur la pomme en haut à gauche de votre ordinateur puis sélectionner ‘Préférences de systèmes’

Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®



2) Choisir ‘Sécurité et confidentialité’

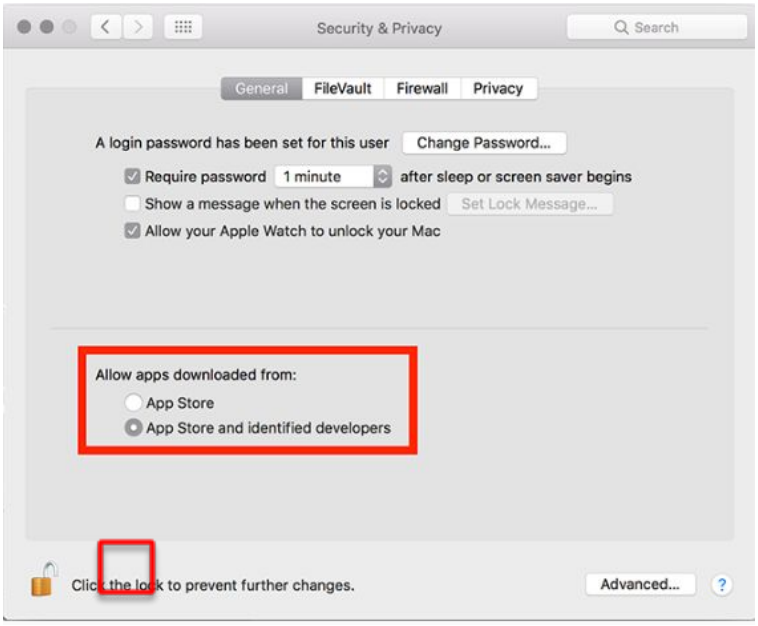
3) Activer l’autorisation de modification en cliquant en bas à gauche sur le cadenas



Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®

Une fenêtre va vous demander de saisir votre identifiant et mot de passe. Il s'agit de vos informations avec lesquelles vous vous connectez sur votre ordinateur.

4) Une fois la modification activée, vous pouvez sélectionner 'App Store et programmeurs identifiés'



Il se peut qu'on vous demande également de cliquer sur 'Autoriser' si vous êtes sur Mac High Sierra.

Une fois terminé, cliquer sur le cadenas pour fermer les modifications.
Vous pouvez désormais essayer de nouveau l'installation du logiciel en suivant la section 2 ici

Si cette solution ne vous permet pas d'installer l'application, vous pouvez nous contacter pour obtenir de l'aide à l'adresse fusionvideo2020@gmail.com.

Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®

Guide d'utilisation – plateforme IOS et Mac

Cette section du document présume que l'application Zoom a déjà été installée sur votre appareil en suivant la première section de ce document. Si ce n'est pas le cas et que vous avez besoin d'aide, vous pouvez nous contacter pour obtenir de l'aide à l'adresse fusionvideo2020@gmail.com.

1. Avant de se connecter

Voici quelques conseils utiles avant de vous connecter :

- Si vous utilisez un Mac ou iMac, ouvrez le une heure avant le début de votre rencontre afin d'éviter que l'entretien informatique (mise à jour, antivirus, etc.) se mette en route au moment de l'ouverture de la séance, ce qui pourrait nuire à la connexion durant la séance.
  Ce conseil peut être pertinent pour une tablette également. Ouvrir l'application ZOOM une demi-heure avant le début de la rencontre, permettra d'effectuer les mises à jour demandées.
  Vous pourriez en profiter également pour charger votre appareil !

- Fermez toutes les applications qui pourraient nuire à votre séance comme par exemple Teams, Face time, Photo Booth (Toutes les applications qui utilisent la caméra et le micro)

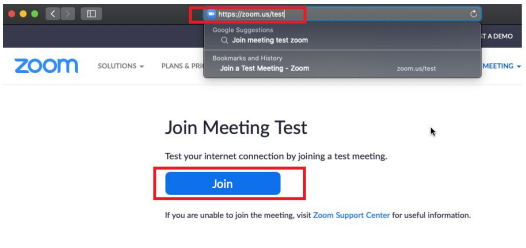
2. Tester l'audio et la vidéo

Les problèmes majeurs rencontrés lors des vidéos conférences sont liés à l'utilisation de la caméra et du microphone, il est donc intéressant d'effectuer des tests audio et vidéo avant de vous connecter pour la première fois à une rencontre sur Zoom.

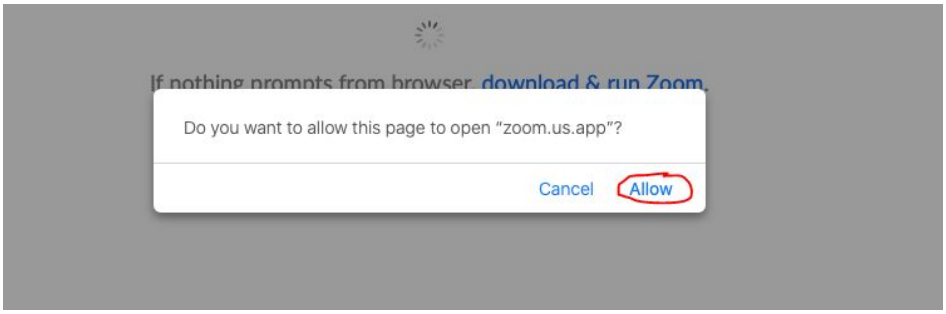
Pour tester l'audio et la vidéo, ouvrez safari sur votre appareil Mac et tapez l'adresse suivante : https://zoom.us/test

1) Cliquer sur 'Rejoindre'

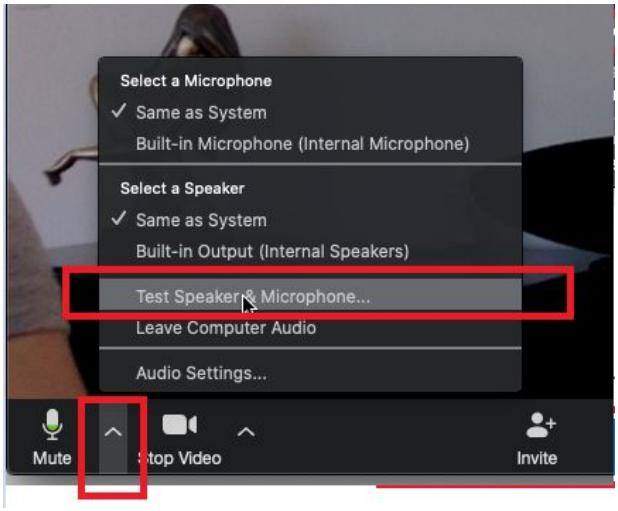
Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®



Puis sur ‘autoriser’

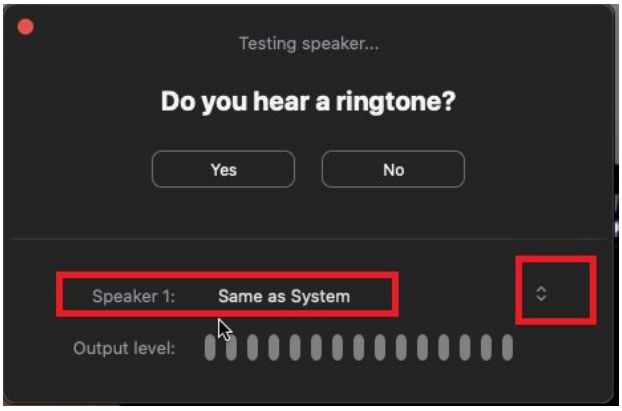


2) Vous entrez dans la salle de conférence, cliquer sur la flèche à côté du micro et choisir ‘Tester le micro et les écouteurs’

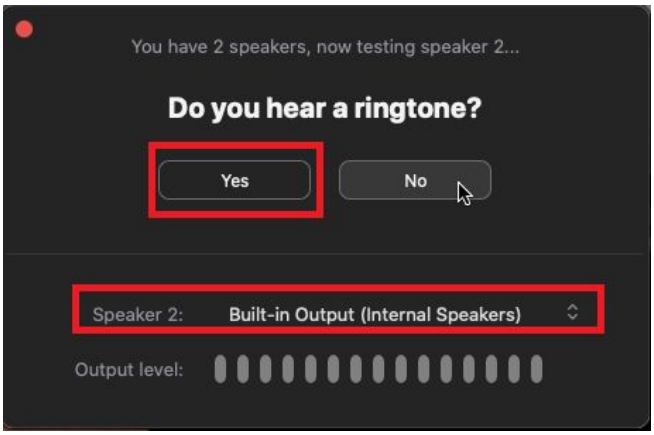


3) Zoom va tester l’ensemble des micros et écouteurs qui sont connectés à votre appareil en commençant par le paramètre par défaut ‘ Même que le système’. Une mélodie sera émise. SI vous l’entendez, vous pouvez cliquer sur Oui. Votre test est positif.

Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®



Si vous n'entendez pas de mélodie, vous pouvez cliquer non, Zoom va sélectionner un autre micro automatiquement.



Réaliser les essais jusqu'à ce que vous entendiez la mélodie.

Des essais peuvent également être réalisés sur la caméra en suivant l'étape 1. Si votre caméra ne s'allume pas, veuillez vous référez à la section Problèmes communs et solutions.

Finalement, vous pouvez également effectuer des tests sur votre appareil IOS en utilisant la même adresse web pour accéder à une vidéo conférence test. Une fois dans vidéo conférence vous pourrez vérifier si votre caméra est active et votre micro également en vérifiant les paramètres de votre appareil.

3. Joindre une vidéo conférence sur Zoom

Il existe deux façons de joindre une vidéo conférence sur Zoom.

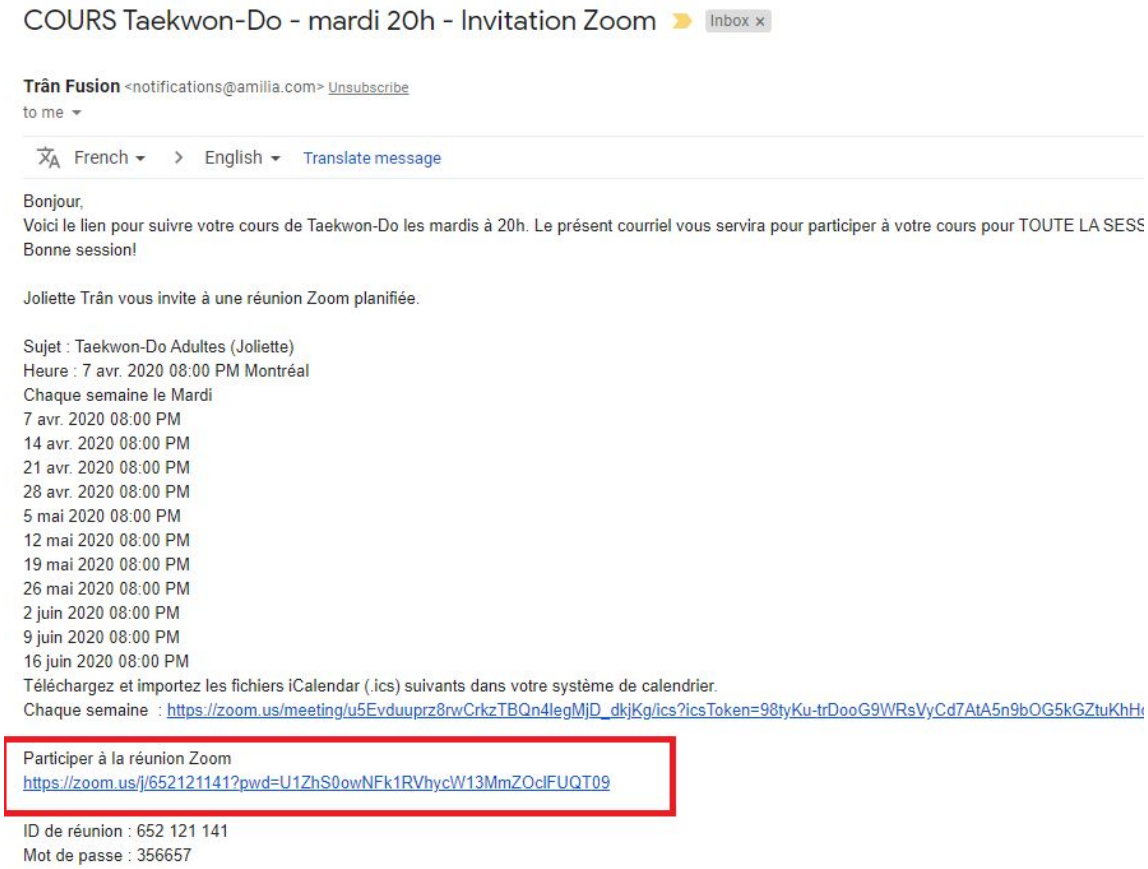
La première consiste à cliquer sur le lien de conférence que vous avez reçu par courriel.

Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®

À partir de votre IPad, IPhone ou ordinateur Mac, ouvrez votre boite courriel et sélectionnez le courriel en provenance de TRAN FUSION.

Plusieurs informations se retrouvent dans ce courriel :

- Les journées et heures des cours que vous allez suivre
- Un lien qui vous permet d'ajouter ces rendez-vous à votre iCalendar.
- Le lien vers le cours en ligne.
- Les identifiants et mot de passe du cours en ligne (utiles pour la seconde façon de se connecter)



COURS Taekwon-Do - mardi 20h - Invitation Zoom Inbox ×

Trân Fusion <notifications@amilia.com> Unsubscribe
to me

French > English Translate message

Bonjour,
Voici le lien pour suivre votre cours de Taekwon-Do les mardis à 20h. Le présent courriel vous servira pour participer à votre cours pour TOUTE LA SESS
Bonne session!

Joliette Trân vous invite à une réunion Zoom planifiée.

Sujet : Taekwon-Do Adultes (Joliette)
Heure : 7 avr. 2020 08:00 PM Montréal
Chaque semaine le Mardi
7 avr. 2020 08:00 PM
14 avr. 2020 08:00 PM
21 avr. 2020 08:00 PM
28 avr. 2020 08:00 PM
5 mai 2020 08:00 PM
12 mai 2020 08:00 PM
19 mai 2020 08:00 PM
26 mai 2020 08:00 PM
2 juin 2020 08:00 PM
9 juin 2020 08:00 PM
16 juin 2020 08:00 PM
Téléchargez et importez les fichiers iCalendar (.ics) suivants dans votre système de calendrier.
Chaque semaine : https://zoom.us/meeting/u5Evduuprz8rwCrkzTBQn4legMjD_dkjKg/ics?icsToken=98tyKu-trDooG9WRsVyCd7AtA5n9bOG5kGZtuKhH

Participer à la réunion Zoom
https://zoom.us/j/652121141?pwd=U1ZhS0owNFk1RVhycW13MmZOclFUQT09

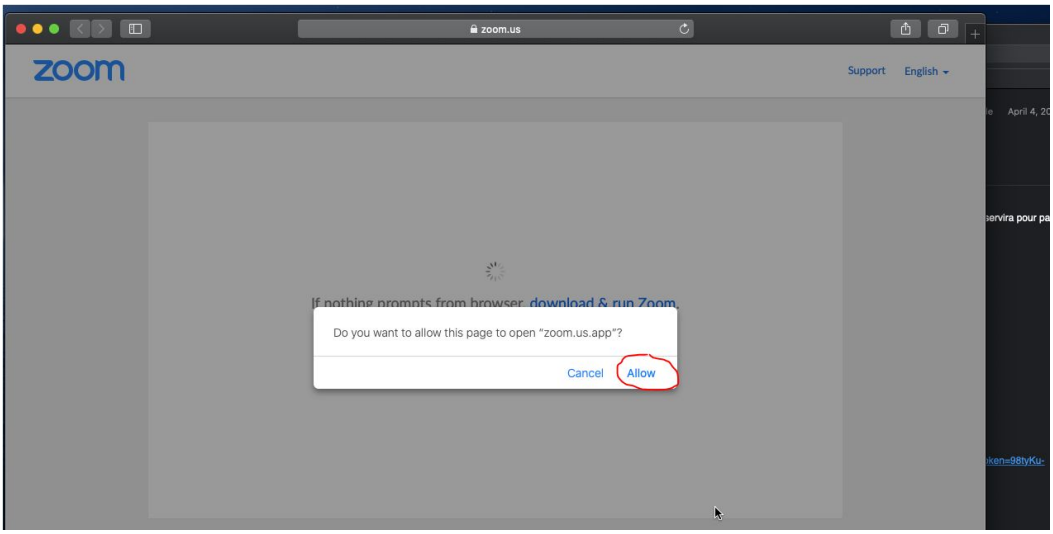
ID de réunion : 652 121 141
Mot de passe : 356657

Cliquez sur le lien en dessous de 'Participer à la réunion Zoom'. Ce lien ouvrira l'application Zoom et vous joindra automatiquement à la bonne conférence.

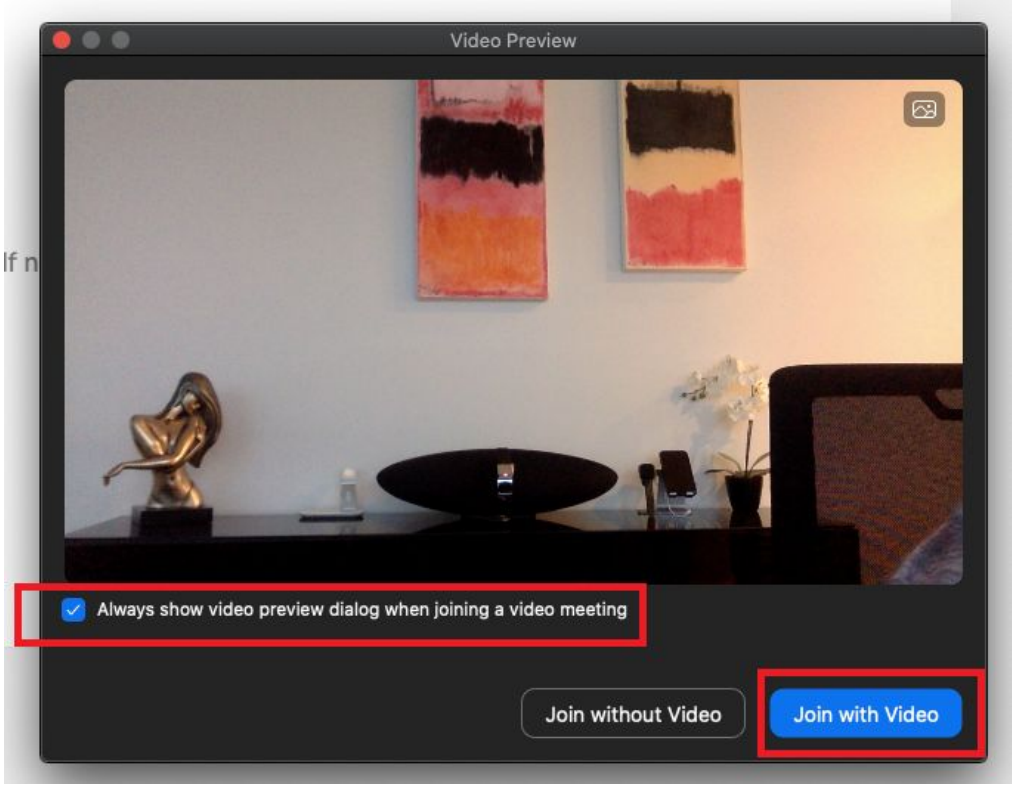
À chaque connexion à Zoom, vous devez suivre les étapes suivantes pour vous connecter :

1) Au clic sur le lien dans le courriel, Safari s'ouvre et vous demande d'autoriser l'ouverture du logiciel Zoom. Cliquer sur 'Autoriser'

Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®



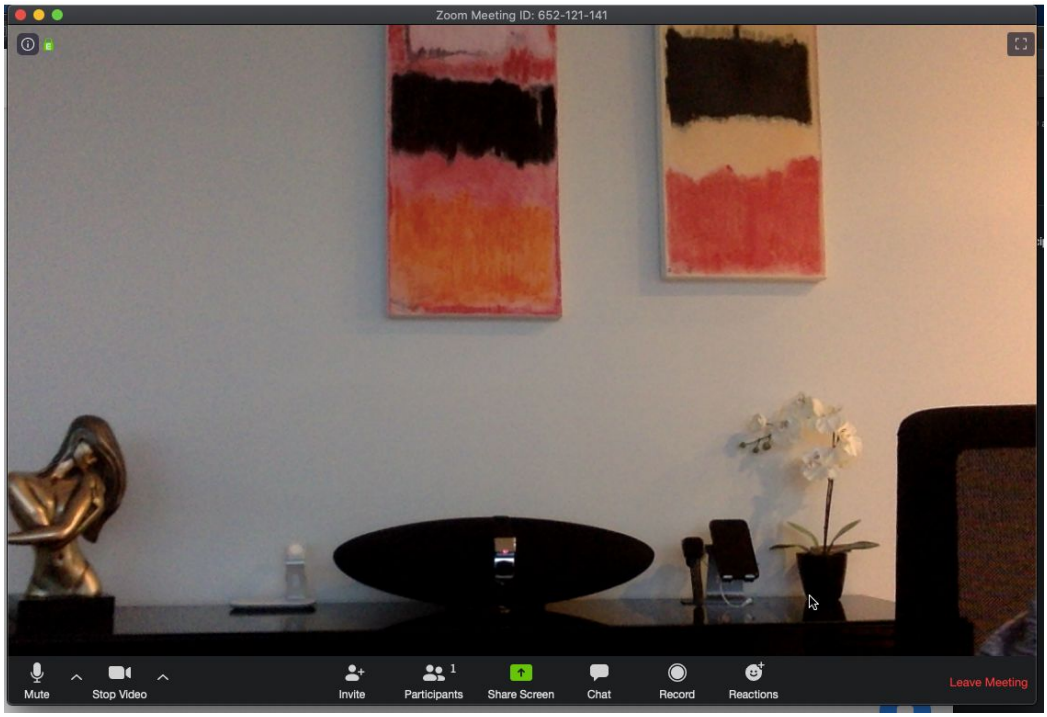
2) Zoom active votre caméra et vous propose deux choix : ‘Joindre sans la vidéo’ ou ‘Joindre avec la vidéo’. Il est important de cliquer sur ‘Joindre avec la vidéo’



Vous pouvez décocher ‘Toujours autoriser …’ si vous voulez sauter cette étape pour les prochaines fois.

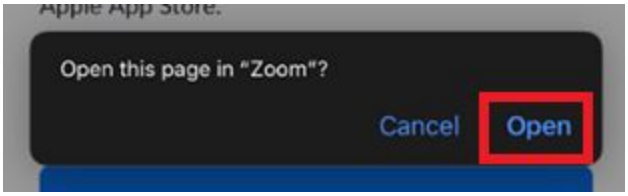
Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®

3) Vous êtes désormais dans votre rencontre et vous avez accès aux différentes fonctionnalités de Zoom qui sont décrites dans ce document.

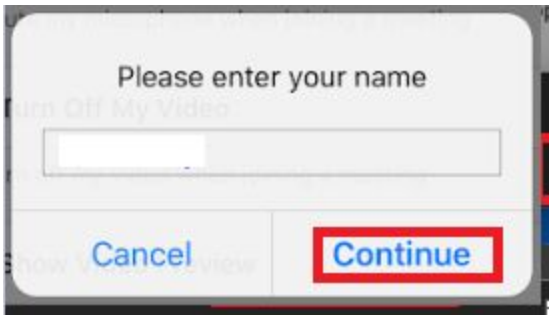


Sur un appareil IOS (IPad ou IPhone), vous aurez à peu près les mêmes étapes :

1) Vous devrez cliquer sur ‘Ouvrir’



2) Vous devrez saisir un nom



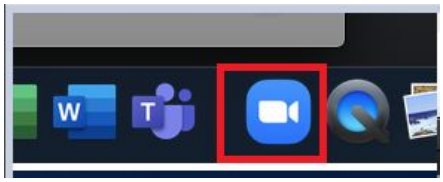
Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®

TRĀNFUSION
Vivre et vieillir en forme

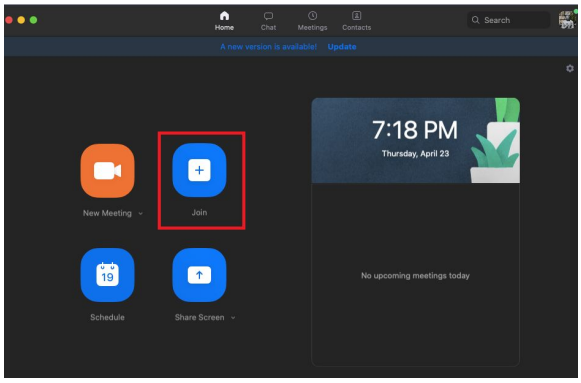
3) Cliquer sur ‘ Appeler en utilisant internet’

La deuxième façon de se connecter est directement via l’application Zoom.
Pour cela,

1) Ouvrir l’application Zoom sur votre tablette ou votre ordinateur.



2) Choisir l’option “Rejoindre’



3) Saisir le ID de la rencontre qui se trouve dans le courriel

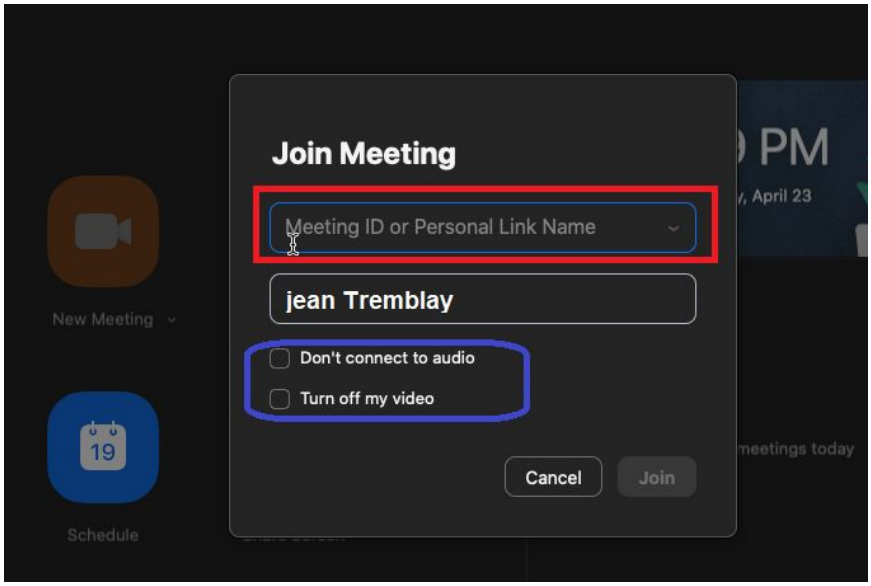
Participer à la réunion Zoom
https://zoom.us/j/652121141?pwd=U1ZhS0owNFk1RVhycW13MmZOclFUQT09

ID de réunion : 652 121 141
Mot de passe : 356657

Une seule touche sur l'appareil mobile

Vous pouvez également modifier votre nom. Faites attention que les deux boites encerclées en bleues NE SOIENT PAS COCHÉES. Si elles sont cochées vous ne serez ni entendu ni vu.

Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®



Cliquer sur Joindre et vous allez entrer dans la rencontre.
SI cette fenêtre apparait, cliquer sur 'Appeler en utilisant internet'

4. Options d'affichage dans Zoom

L'interface utilisateur de Zoom offre plusieurs options.
L'affichage par défaut est de type Intervenant. C'est celui de l'image suivante. Cet affichage met en avant plan la personne qui intervient actuellement. On peut voir dans les tuiles du haut les autres invités.

Pour passer d'un mode à l'autre, il suffit de cliquer sur l'icône qui est pointé en rouge dans l'image du mode Intervenant.

Tous dr

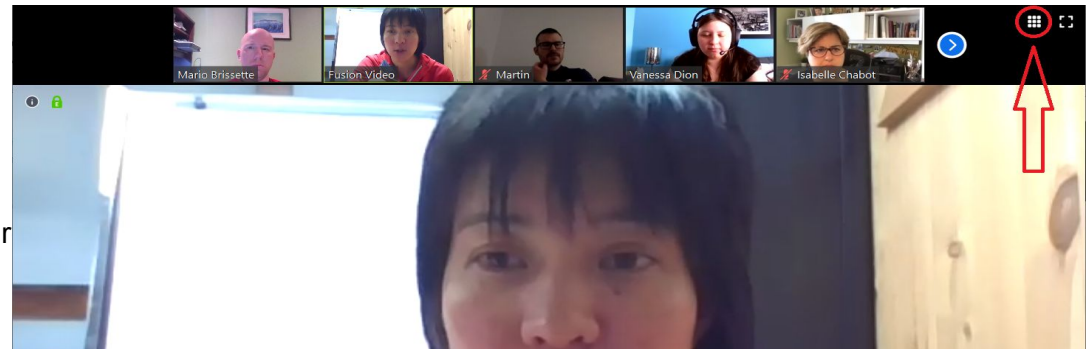


Image 1 : Affichage en mode Intervenant

Le second mode d'affichage est le mode Galerie. Dans ce mode, une partie des invités s'affichent sous forme de tuiles d'égales dimensions.

Si votre application Zoom n'est pas ouverte en plein écran, il est possible de le faire en cliquant sur le bouton situé en haut à droite tel qu'illustré ci-bas.

Image 3 : Bouton pour l'affichage plein-écran

Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®

5. Se connecter via Apple TV

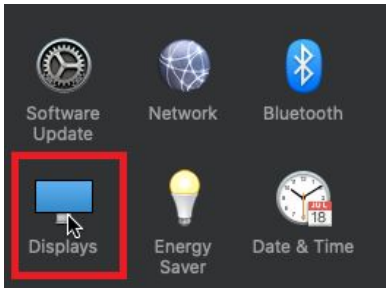
Si vous désirez profiter d'un plus grand écran et donc connecter Zoom sur votre Apple TV à partir de votre IPad, IPhone ou Mac, veuillez effectuer les étapes suivantes :

Pour la plateforme Mac (MacBook et iMac)

1. Allumer votre téléviseur et votre Apple TV. Sélectionner la sortie sur laquelle Apple TV est diffusé.

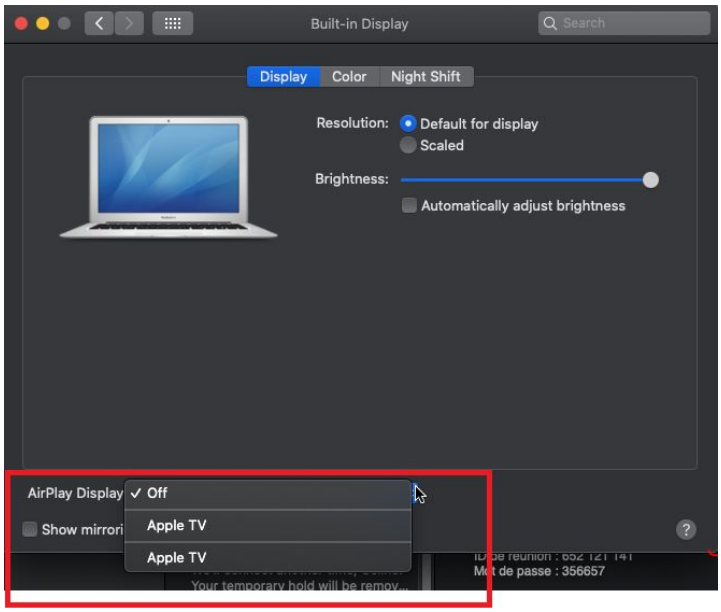
2. Allumer votre appareil et sélectionner 'Préférences Systèmes'

3. Sélectionner 'Écrans'



4. Dans 'Écrans Airplay', cliquer sur la flèche pour sélectionner le média à utiliser 'Apple TV'.

Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®



Votre Mac diffuse désormais l'image et l'audio sur votre tv. Assurez-vous que l'audio est correct. Pour cela vous pouvez vous référer à la section Tester l'audio et la vidéo ou à la section Problèmes communs et solutions

Pour sortir de ce mode, il vous suffit de sélectionner 'OFF' au lien de votre Apple TV.

Pour la plateforme IOS (IPad, IPhone)

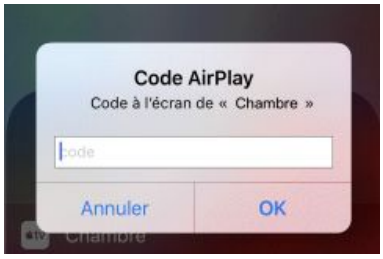
1. Allumer votre téléviseur et votre Apple TV. Sélectionner la sortie sur laquelle Apple TV est diffusé.

2. Sur votre appareil, ouvrez le centre de contrôle et choisir 'Recopie de l'écran'

Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®

3. Choisir le média sur lequel vous désirez diffuser l'image de votre appareil. Le nom indiqué dans cette fenêtre est celui que vous avez donné à votre Apple TV.

4. Saisir le code d'accès présent sur le téléviseur



Votre appareil est désormais connecté à votre téléviseur.

Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®

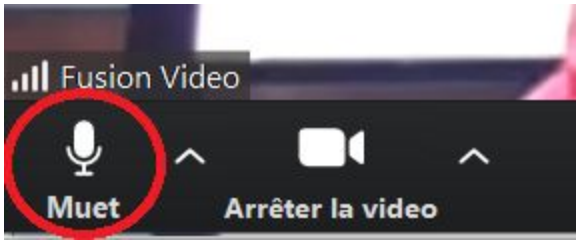
Pour annuler cette action, il vous suffit de rouvrir le centre de contrôle, cliquer de nouveau sur ‘Recopie de l’écran’ puis ‘Ne plus recopier’

6. Contrôle de l’audio et de la vidéo

Il est possible pour vous de désactiver l’audio et/ou la vidéo. Par exemple, si vous ne désirez pas que l’on vous entende ou que l’on vous voit. Les autres invités pourront voir une tuile avec votre nom, mais ne vous entendront pas ou ne vous verrons pas selon l’option choisie. Ces options figurent dans la barre d’options en bas.

Image 4 : Barre d’options

Pour désactiver l’audio, vous devrez cliquer sur le bouton suivant.



Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®

Image 5 : Bouton audio

Pour désactiver le vidéo, vous devrez cliquer sur le bouton suivant.

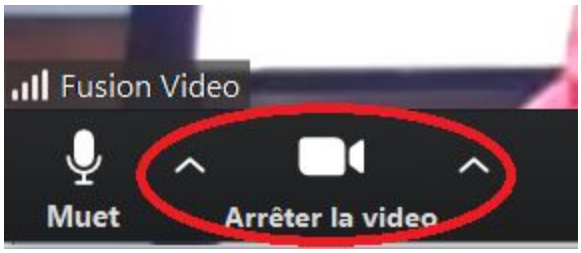


Image 6 : Bouton vidéo

Une fois l'une ou l'autre des options désactivées, une barre diagonale rouge apparaît sur le bouton pour indiquer que cette option est désactivée.

Image 7 : Boutons désactivés

Le fait de désactiver l'audio ne vous empêchera pas d'entendre le formateur et les autres invités. Il en est de même pour la désactivation de la vidéo. Vous pourrez continuer de voir les autres.

Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®

7. Ajouter un commentaire

Il est possible d'ajouter un commentaire texte en cliquant sur le bouton "Converser".

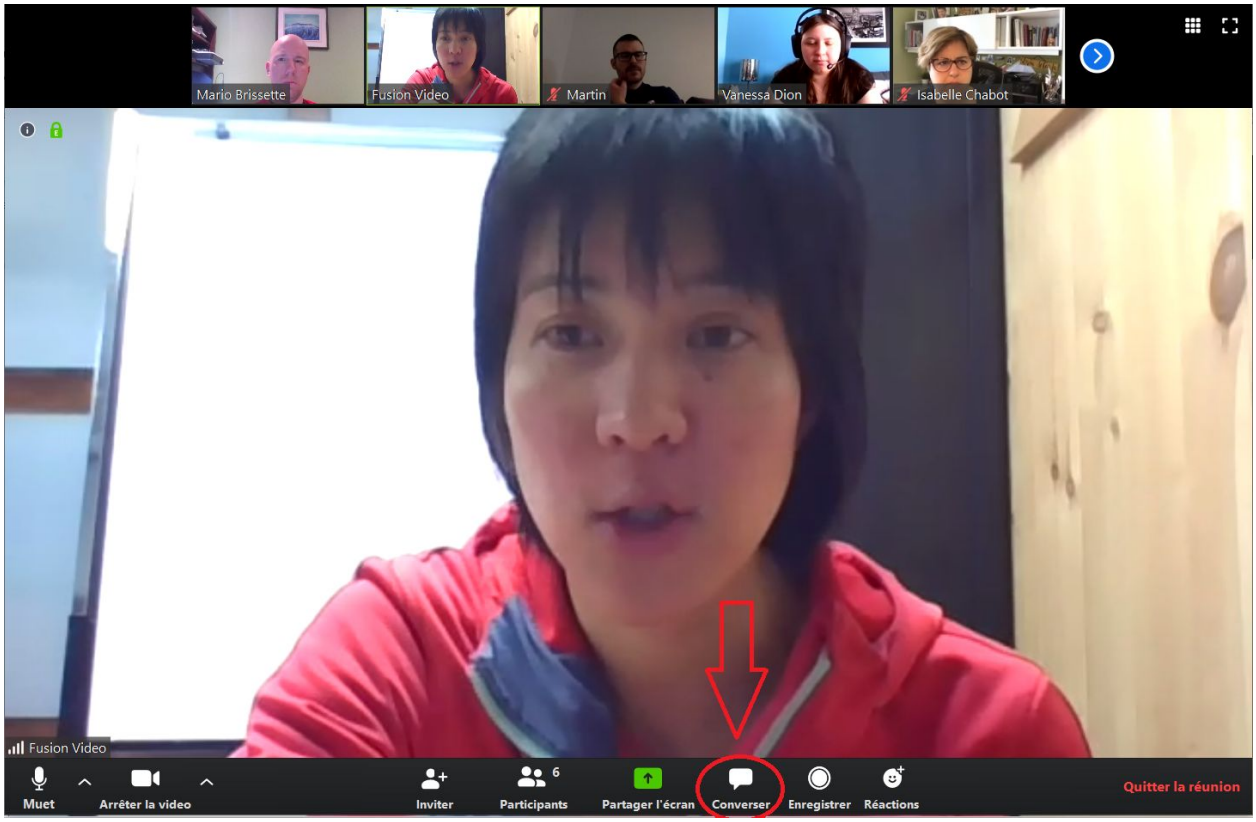


Image 8 : Bouton Converser

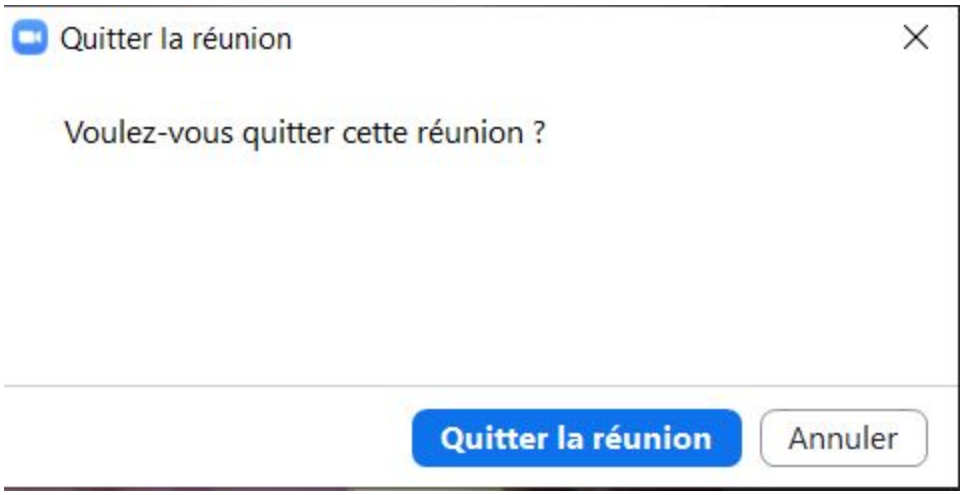
Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®

8. Quitter la conférence

Vous pouvez quitter la conférence en tout temps en cliquant sur le bouton “Quitter la réunion”.

Image 9 : Bouton Quitter la réunion

Vous devrez confirmer votre intention de quitter dans la fenêtre qui apparaîtra.



Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®

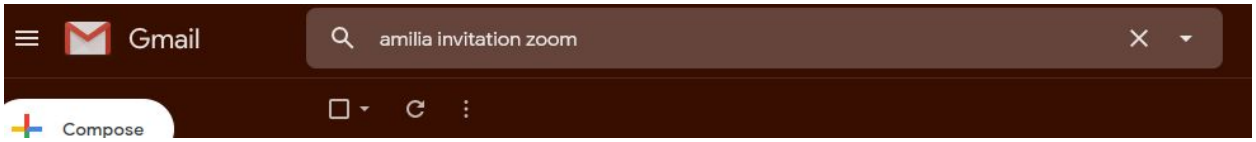
Problèmes communs et solutions

1. Je ne vois pas le courriel d'invitation au meeting Zoom

Problème : Vous ne voyez pas le courriel envoyé par Trân Fusion.

Solution 1 : Faire une recherche dans la barre de recherche de votre boîte courriel pour : **amilia invitation Zoom**.

Gmail :

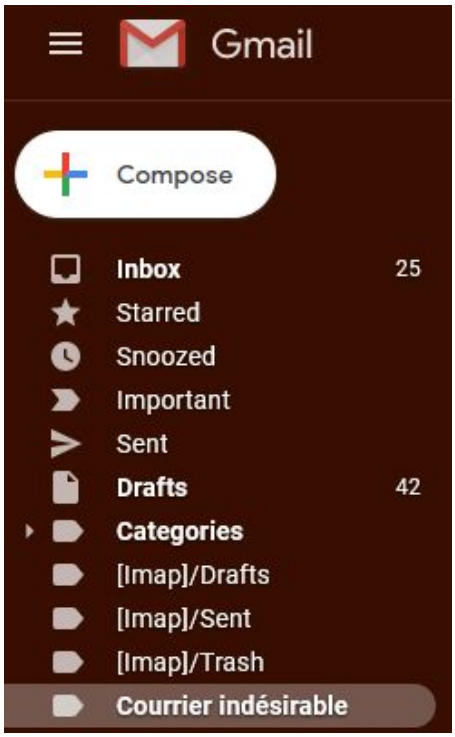


Outlook :

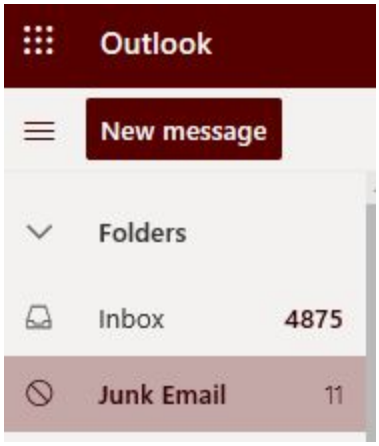
Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®

Solution 2 : Si la recherche ne rapporte rien, vérifier le dossier des courriels indésirables.

Gmail :



Outlook :

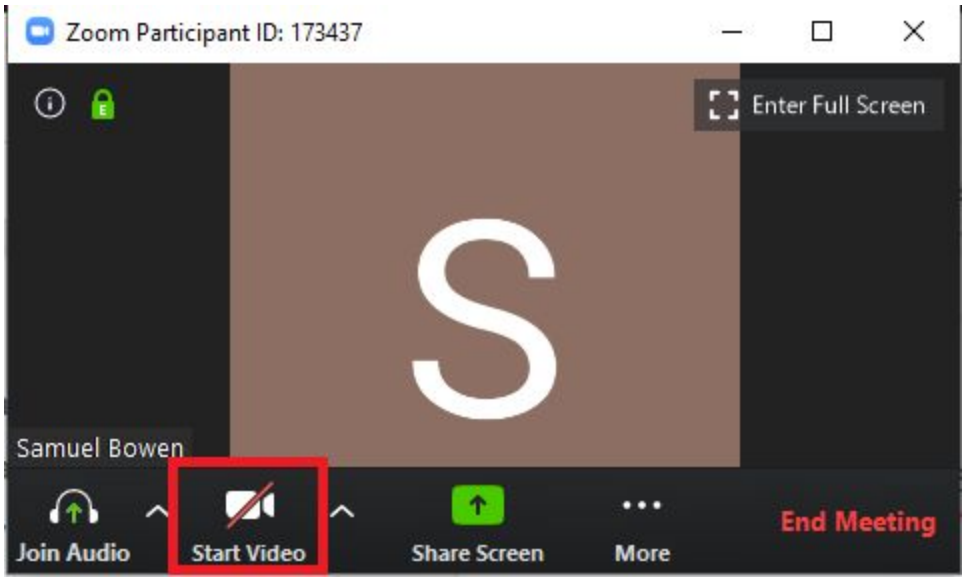


Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®

2. Ma caméra n’est pas visible

Problème 1 : Vous n’avez pas appuyé sur le bouton “Start Video”.

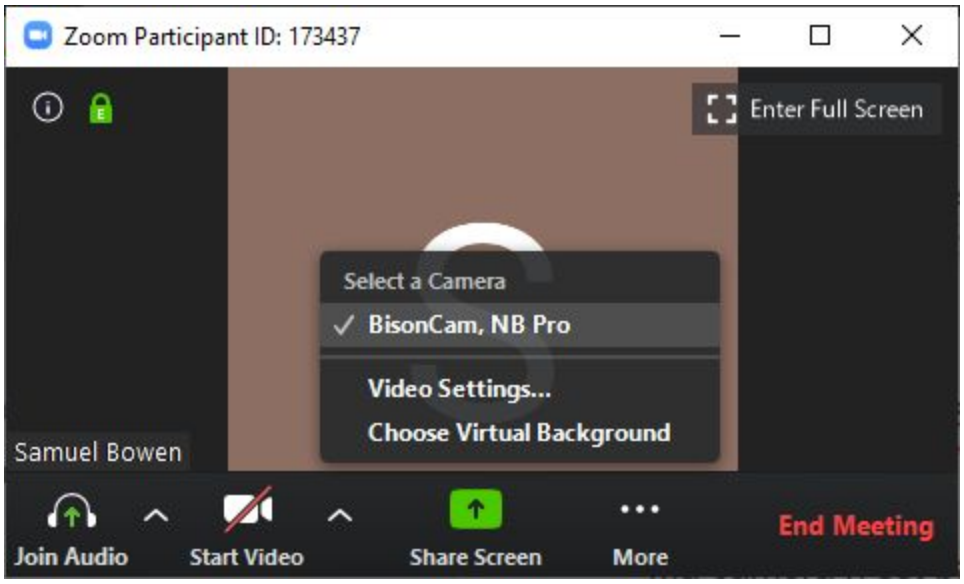
Solution : Appuyer sur le bouton “Start Video”.



Problème 2 : Votre caméra n’est pas sélectionnée.

Solution :

1. Cliquer sur la flèche à côté du bouton “Start Video”.
2. Sélectionner la caméra de votre ordinateur. Si plusieurs caméras sont présentes, les essayer une à la fois jusqu’à ce que votre vidéo soit visible.



Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®

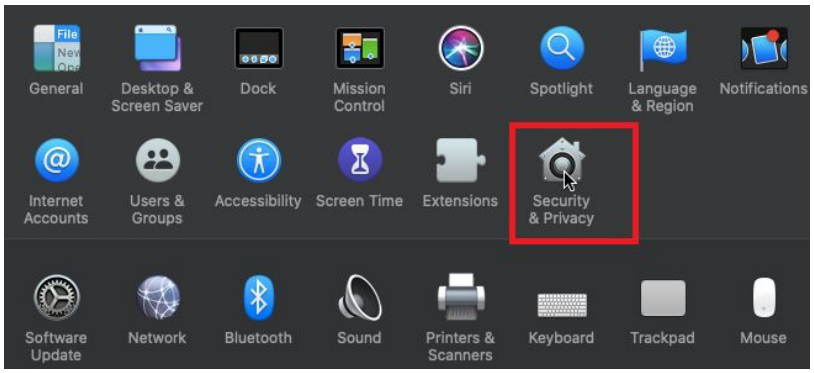
Problème 3 : L'icône caméra reste barré en rouge ou la flèche à côté n'est pas fonctionnelle.
Solution : Il faut autoriser votre caméra à accéder à Zoom

1. Assurez-vous qu'aucune application (Facetime, Photo Booth...) n'utilise la caméra. Pour cela fermer toutes les applications et vous reconnecter à Zoom.

   Si la caméra n'est toujours pas active, passer à l'étape suivante.

2. Cliquer sur les préférences systèmes

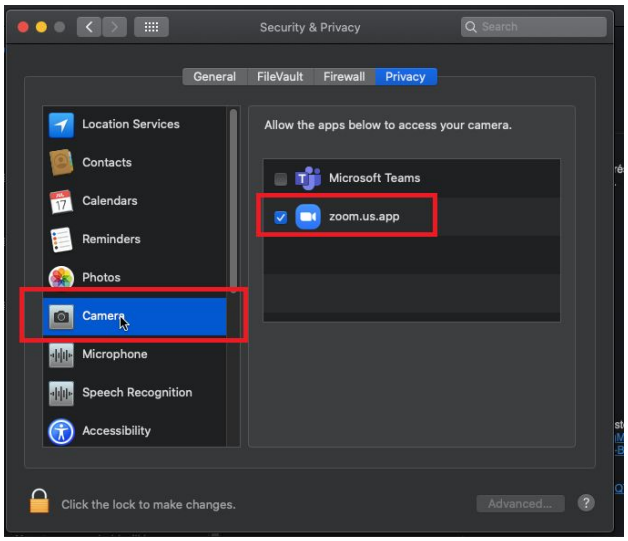
3. Sélectionner Sécurité et confidentialité (version Mac)



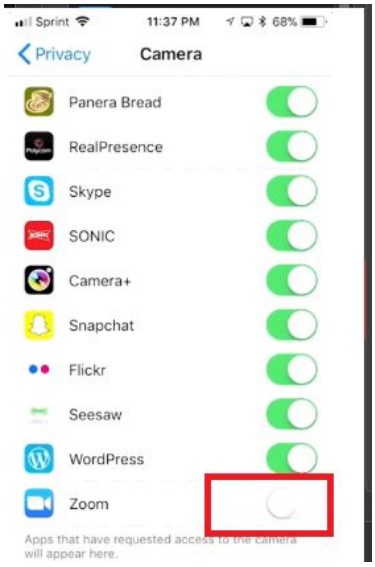
Version IOS

Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®

4. Cliquer sur Camera et cocher la case à côté de Zoom.us.app. Cela va autoriser l'accès à la caméra par Zoom. (Version Mac)



Version IOS :Cliquer sur Caméra et activer le toggle pour ZOOM



Vous pouvez fermer la fenêtre et vous reconnecter à Zoom.

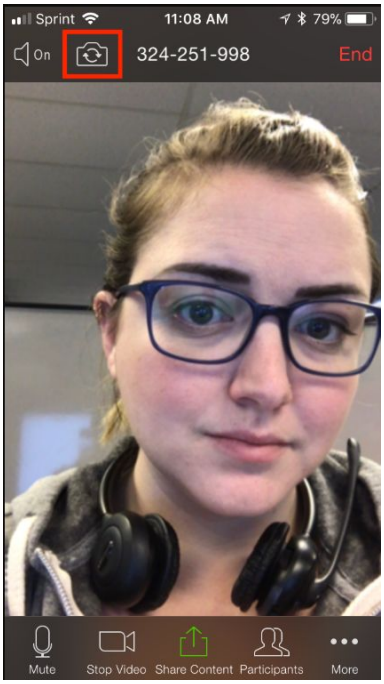
Enfin, si cela n'a rien changé à votre problème, vous pouvez désinstaller l'application de votre appareil et la réinstaller en récupérant la dernière version sur Apps Store.

Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®

Problème 4 : Je suis sur mon IPad ou mon IPhone mais je ne me vois pas, je vois ce qui est derrière mon appareil.

Solution :

Vous devez choisir la bonne caméra de votre appareil pour cela il vous suffit de cliquer sur l'icône qui permet de modifier le choix de la caméra arrière ou avant de votre appareil.



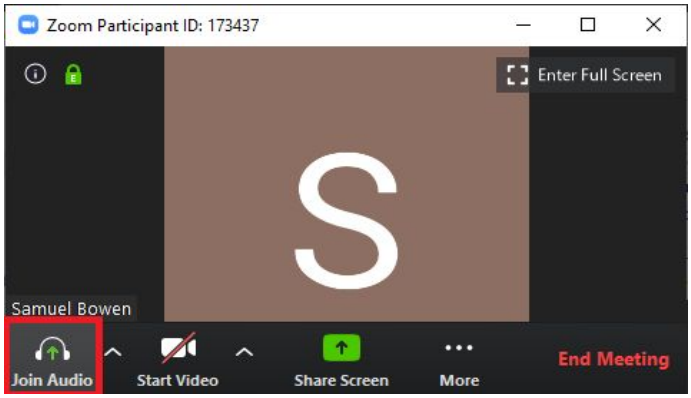
3. Je n'entends pas le son de l'animateur

Problème 1 : Vous n'avez pas appuyé sur le bouton "Join Audio".

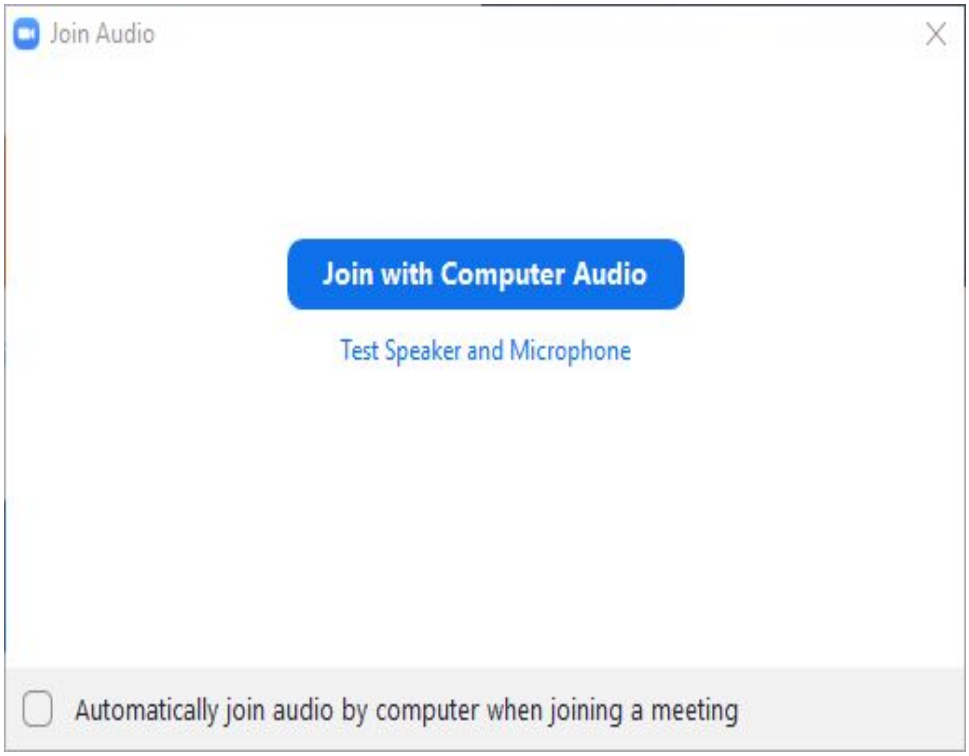
Solution :

Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®

1. Cliquer sur “Join Audio”.



2.
3. Dans la fenêtre qui vient d’apparaître, cliquer sur “Join with Computer Audio”.

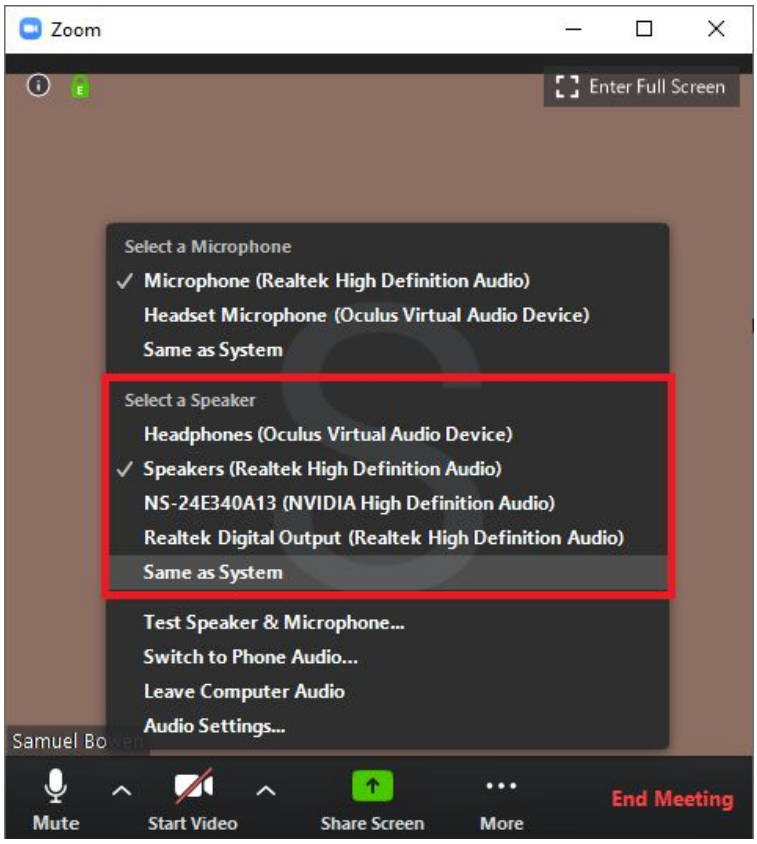


Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®

Problème 2 : Votre sortie audio n'est pas sélectionnée.

Solution :

1. Cliquer sur la flèche à côté du bouton "Join Audio" ou "Mute/Unmute".
2. Sélectionner la sortie audio de votre ordinateur ou casque d'écoute. Si plusieurs sorties audios sont présentes, les essayer une à la fois jusqu'à ce que le son soit fonctionnel. **Par défaut, essayer "Same as System" / "Comme le Système"**



Assurez vous que le son de votre appareil n'est pas désactivé en vérifiant sur votre clavier de Mac ou sur votre appareil Ios

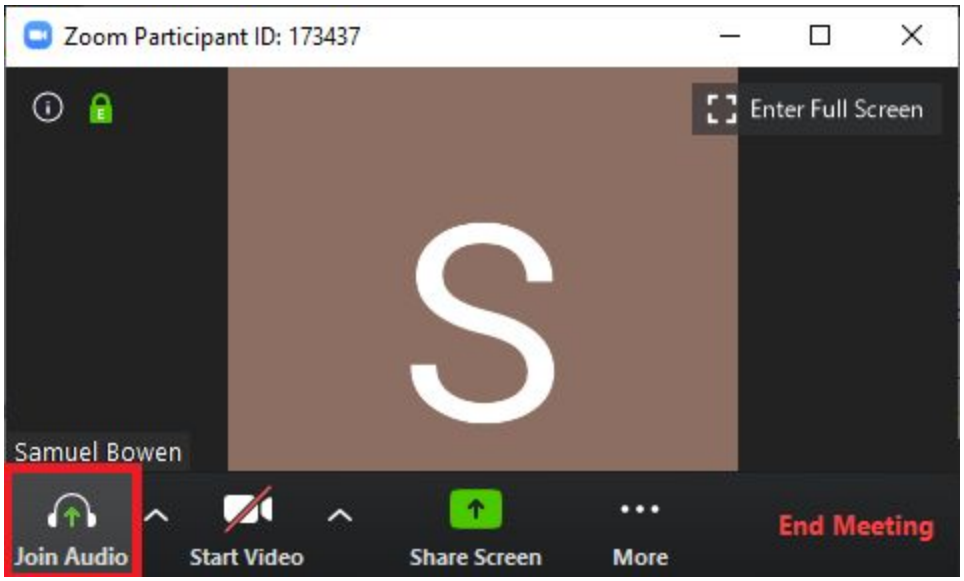
Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®

4. Mon microphone ne fonctionne pas

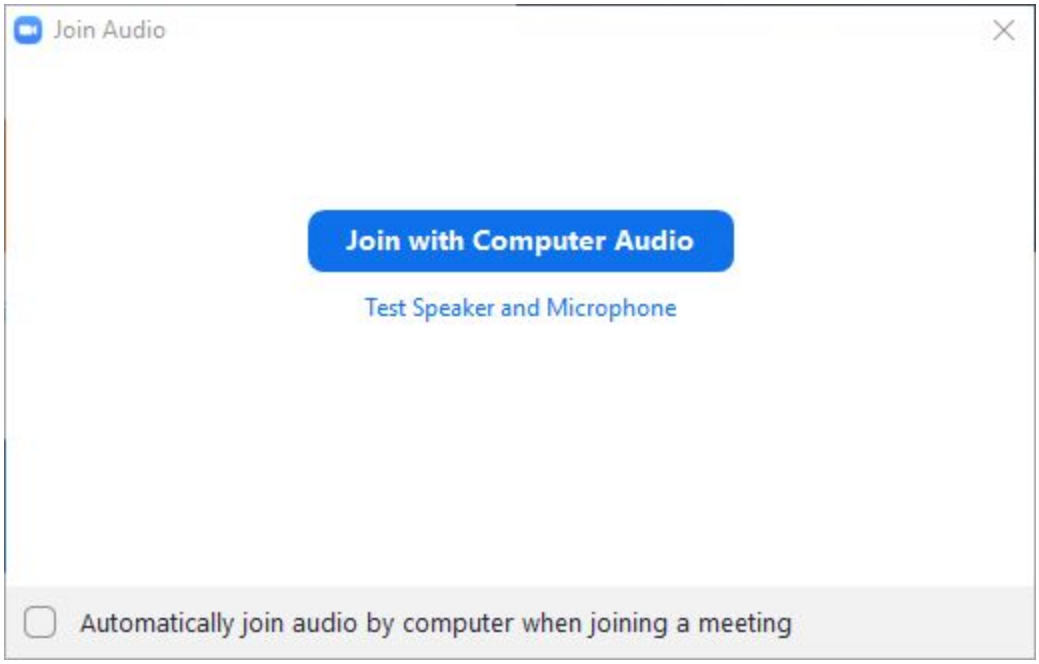
Problème 1 : Vous n'avez pas appuyé sur le bouton "Join Audio".

Solution : Solution :

1. Cliquer sur "Join Audio".



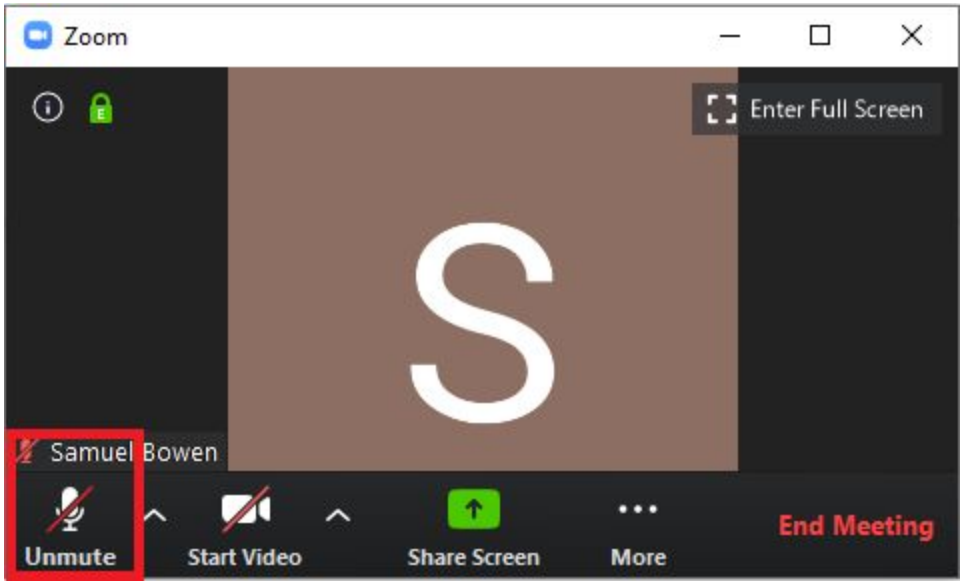
2. Dans la fenêtre qui vient d'apparaître, cliquer sur "Join with Computer Audio".



Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®

Problème 2 : Vous êtes en mode “Mute”.

Solution : Cliquer sur le bouton “Unmute”.

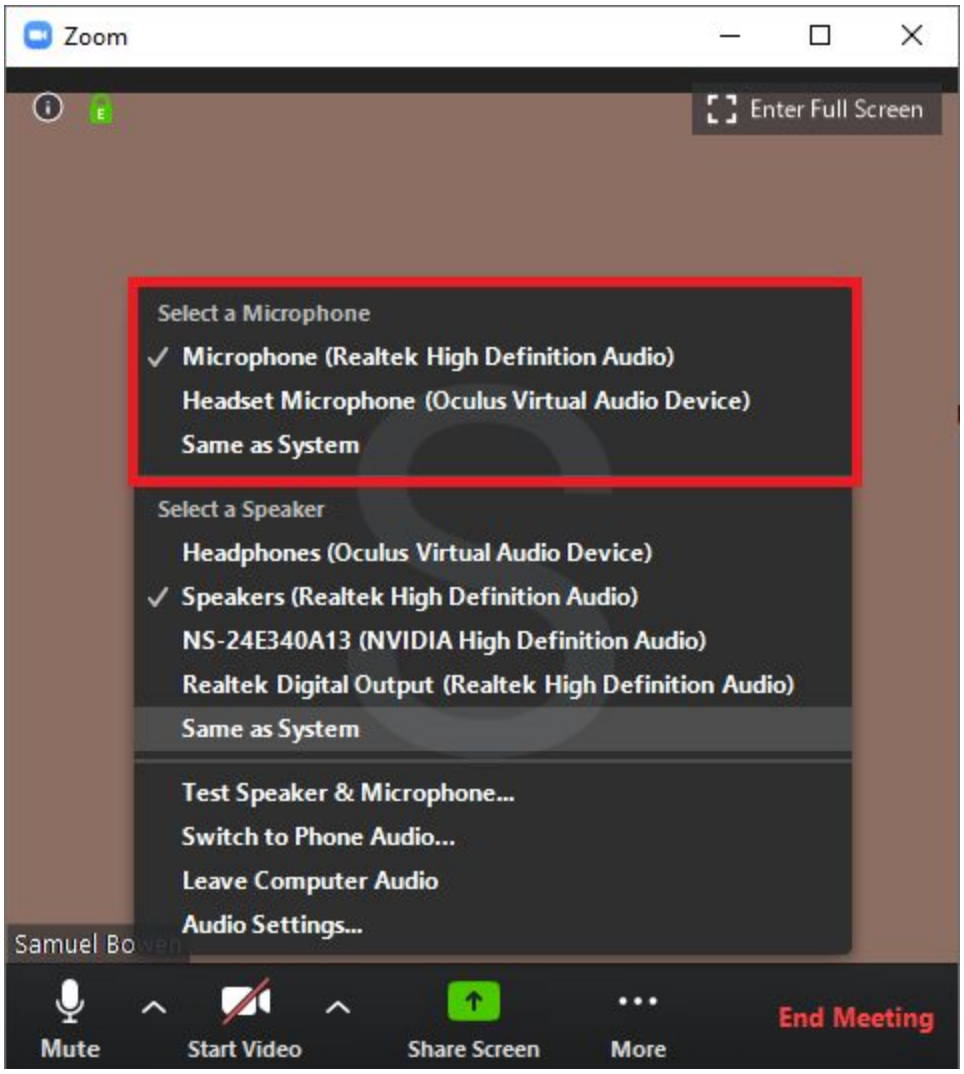


Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®

Problème 3 : Votre microphone n'est pas sélectionné.

Solution :

1. Cliquer sur la flèche à côté du bouton "Join Audio" ou "Mute/Unmute".
2. Sélectionner le microphone de votre ordinateur ou casque d'écoute. Si plusieurs microphones sont présents, les essayer un à la fois jusqu'à ce que votre son soit fonctionnel. **Par défaut, essayer "Same as System" / "Comme le Système"**



Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®

Problème 4 : Votre microphone n'est pas autorisé dans Zoom.

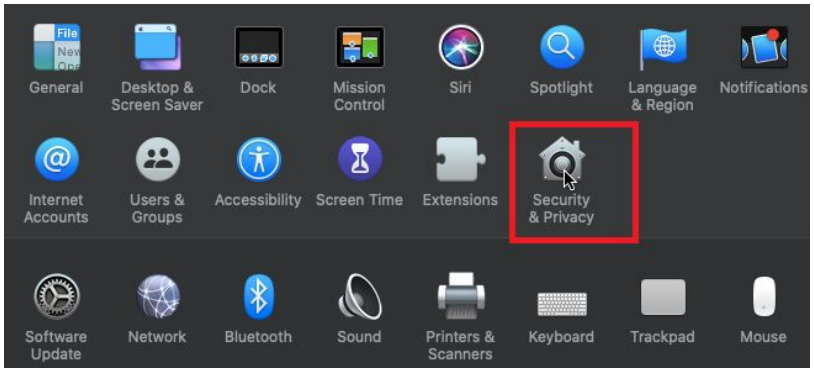
Solution :

1. Assurez-vous qu'aucune application (Facetime, Photo Booth...) n'utilise le microphone. Pour cela fermer toutes les applications et reconnectez-vous à Zoom.

   Si le problème n'est pas réglé, passer à l'étape suivante.

2. Cliquer sur les préférences systèmes

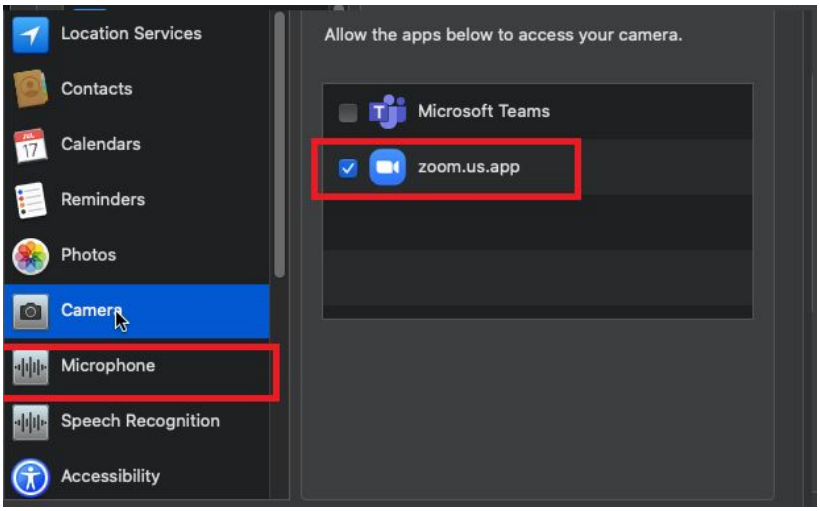
3. Sélectionner Sécurité et confidentialité (version Mac)



Version IOS

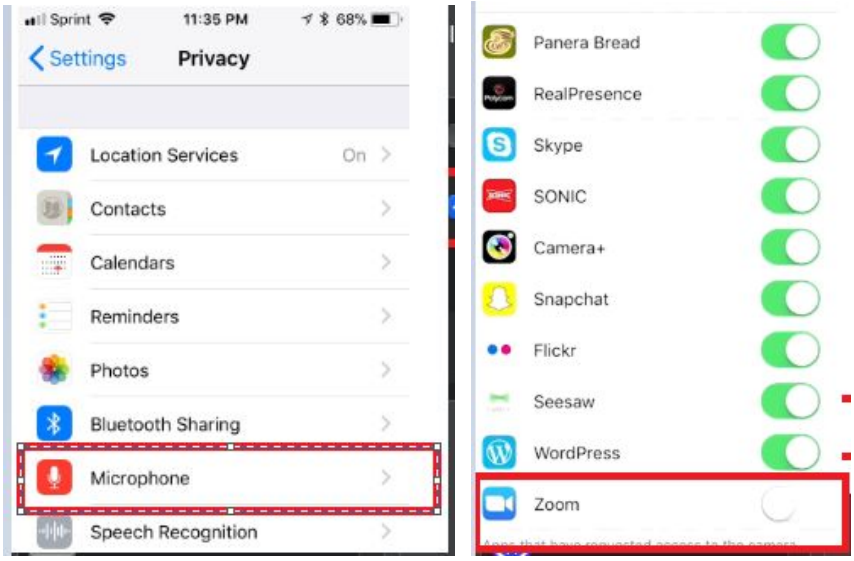
Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®

4. Cliquer sur Microphone et cocher la case à côté de Zoom.us.app. Cela va autoriser l'accès à la caméra par Zoom. (Version Mac)



Version IOS : Cliquer sur Microphone et activer le toggle pour ZOOM

Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®



Vous pouvez fermer la fenêtre et vous reconnecter à Zoom.

Enfin, si cela n'a rien changé à votre problème, vous pouvez désinstaller l'application de votre appareil et la réinstaller en récupérant la dernière version sur Apps Store.

5. J'ai un problème d'écho qui m'empêche d'entendre

Problème 1 : Un écho se fait entendre et je ne peux suivre la vidéo conférence

Solution : Si vous entendez un écho sonore ou un retour audio pendant votre réunion, il existe 3 causes possibles à cela.

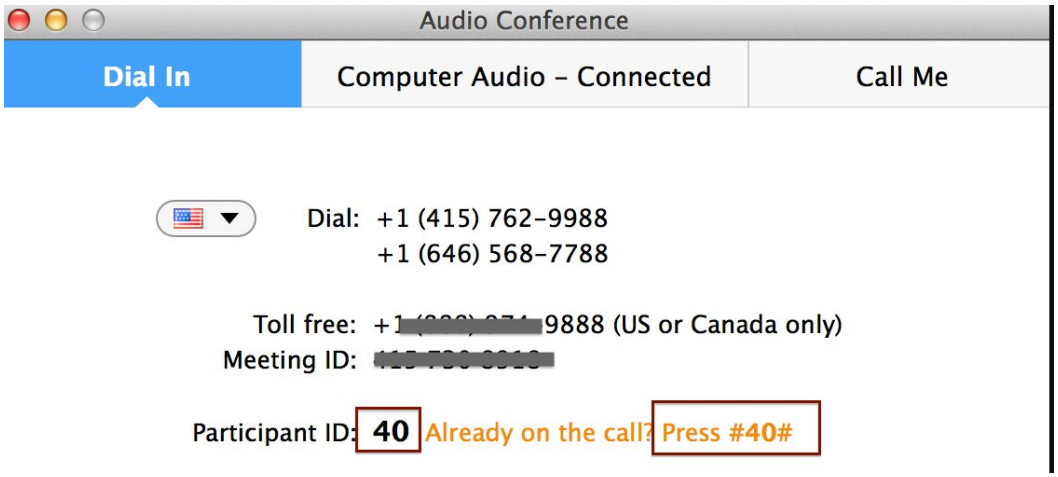
1. L'audio d'un participant est activé sur son ordinateur et son téléphone
2. Les participants dont les haut-parleurs sur leur ordinateur ou téléphone sont trop près l'un de l'autre
3. Plusieurs ordinateurs ont activé leur audio dans la même pièce

<u>Cas 1: L'audio d'un participant est activé sur son ordinateur et son téléphone</u>

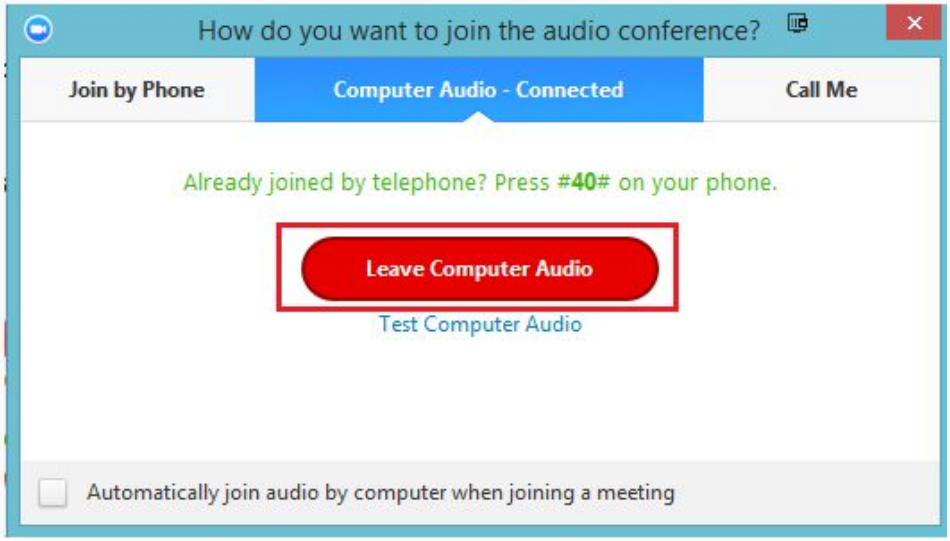
Si vous rejoignez une réunion à partir d'un ordinateur et que vous appelez pour rejoindre la réunion sur votre téléphone :

Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®

- Assurez-vous d'avoir saisir votre Nº de participant en rejoignant l'appel ou saisi votre Nº de participant une fois dans l'appel



- Ou sélectionner manuellement Quitter l'audio de l'ordinateur sur votre ordinateur



Vous ne pouvez pas avoir deux sources d'audio en même temps sinon cela créé un écho.

<u>Cas 2 : Les participants dont les haut-parleurs sur leur ordinateur ou téléphone sont trop près l'un de l'autre</u>

Si un autre participant est trop près de vous et que vous avez tous les deux activés vos haut-parleurs, veuillez quitter la conférence audio sur l'un des ordinateurs ou ceci pourrait causer un blocage des connexions téléphoniques.

Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®

Cas 3: Plusieurs ordinateurs ont activé leur audio dans la même pièce

Si vous êtes connecté sur plusieurs appareils, veuillez déconnecter l'audio de l'ordinateur sur les autres appareils.

Sélectionnez Options audio > Quitter l'audio de l'ordinateur (PC/Mac) ou Déconnecter (Android/iPhone).

La mise en sourdine ne suffit pas car seul le micro sera mis en sourdine tandis que le haut-parleur restera activé.

Autres conseils :

De manière générale, si vous entendez un écho, cela signifie qu'un appareil est en train de canaliser votre son.

Pour isoler le participant :

L'animateur peut mettre en sourdine les participants à tour de rôle
L'animateur peut mettre en sourdine tout le monde et rétablir le son à tour de rôle
Le participant peut se mettre en sourdine

La source de l'écho peut également provenir :

- De haut-parleurs (telle qu'une télévision ou barre audio) qui sont trop forts
- De l'échec de l'atténuation d'écho (problème d'appareil ou de performance)
- D'un mauvais micro

Tous droits réservés © 2020 Trân Fusion®