



Foire aux questions (FAQ) : Dépannage pour eVisite

1. **L'état reste bloqué en état de « Chargement » (Loading).** Lorsque j'accède à otnhub.ca, l'icône d'état de profil apparaît avec un indicateur de « roulette tournoyante »  et l'état ne change pas à « en ligne »  (online).

La raison est habituellement que **vous utilisez un fureteur qui n'est pas pris en charge.**

Pour accéder à toutes les fonctions et assurer une performance optimale, utilisez le fureteur Chrome.

Browser	Full Support	Limited Support
Chrome v 72+	✓	--
Firefox v 60 + ESR	--	✓
Edge v 79+	✓	--
Safari v 12+	--	✓

2. **Un message d'avertissement « Impossible d'utiliser la fonctionnalité vidéo » apparaît lorsque j'essaie de faire un appel vidéo.**


Une des raisons possibles est que **vous n'avez pas défini les autorisations du navigateur pour autoriser l'utilisation de votre caméra ou de votre microphone.**

Vérifiez les paramètres d'autorisation de votre navigateur et autorisez le service de vidéoconférence OTNhub à utiliser votre caméra et votre microphone.

Pour le navigateur **Chrome** :

1. Pour masquer le message d'erreur, rechargez la page.
2. À gauche de l'adresse Web, cliquez sur l'icône de cadenas. Une fenêtre d'autorisations apparaît.
3. Définissez les paramètres de la caméra, du microphone et des notifications à « Autoriser ». Un message de rechargement page apparaît.
4. Cliquez sur Recharger.

Pour le navigateur **Firefox** :

1. Pour masquer le message d'erreur, rechargez la page.
2. À gauche de l'adresse Web, cliquez sur l'icône de cadenas. Une fenêtre d'information sur le site apparaît.
3. Dans la section Autorisations, cliquez sur l'icône Paramètres  pour ouvrir les préférences d'autorisation.
4. Pour la caméra et le microphone, cliquez sur le bouton Paramètres et modifiez les paramètres d'autorisation.


3. **Le site distant ne peut pas me voir ou m'entendre.** Lorsque je tente de présenter une vidéoconférence avec un autre participant, ils ne peuvent pas visionner ma diffusion vidéo ou ne peuvent pas m'entendre.

Une cause possible est un **conflit avec une autre application en utilisation sur votre ordinateur personnel ou Apple (Mac)**. Si vous avez d'autres applications vidéo installées (p. ex. Skype ou Yahoo), il se peut qu'elles utilisent le microphone ou la caméra Web. Ces périphériques ne peuvent être utilisés que par une application à la fois. Vous devriez fermer toutes les applications concurrentes. Pour plus de renseignements, veuillez consulter les guides de [Dépannage de problèmes audio](#) et de [Dépannage de problèmes vidéo](#) (en anglais seulement).

4. **Les appels eVisite (vidéoconférence) ne connectent pas lorsque l'on utilise un environnement virtuel** (e.g., Citrix).

eVisite (vidéoconférence) n'est pas conçu pour les environnements virtuels comme Citrix. Vous devriez accéder eVisite à l'aide d'un ordinateur personnel ou Apple (Mac) réel possédant les Exigences [techniques recommandées](#) ou utilisez [l'Application OTNconnect pour iOS](#) ou utilisez [l'Application OTNconnect pour Android](#).






5. **Le bouton d'appel disparaît de mon calendrier.** Que dois-je faire pour le récupérer?

Pour récupérer le bouton d'appel, actualisez la page de votre fureteur (cliquez sur l'icône  dans la barre d'adresses du fureteur ou appuyez sur la touche F5 de votre clavier). Si le bouton n'est pas affiché, fermez la session et ouvrez une nouvelle session.

6. **Un message d'erreur s'affiche à propos d'Internet Explorer.** Lorsque j'accède au service Vidéoconférence sur otnhub.ca, je reçois un message d'erreur indiquant qu'Internet Explorer n'est pas pris en charge.

Depuis le 19 mars 2020, Internet Explorer n'est pas pris en charge pour les visites vidéo, car [Adobe cessera de prendre en charge Flash](#) (en anglais). OTN vous recommande d'utiliser le navigateur Chrome pour les visites vidéo. Si vous n'avez pas installé Chrome, téléchargez et installez-le : [Téléchargement de Chrome](#), [Instructions de téléchargement](#), [Définir Chrome comme navigateur par défaut](#).

Autres ressources de dépannage (en anglais seulement)

-  [Dépannage de problèmes audio](#)
-  [Dépannage de problèmes vidéo](#)
-  [Assurer la qualité de la vidéoconférence](#)
-  [Recommandations d'éclairage](#)
-  [Mener un essai miroir de l'eVisite](#)