Santé Ontario

FAQ : Dépannage pour Visite Vidéo OTNhub

1. **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 ».
   4. Cliquez sur Recharger.

   Pour le navigateur Firefox :

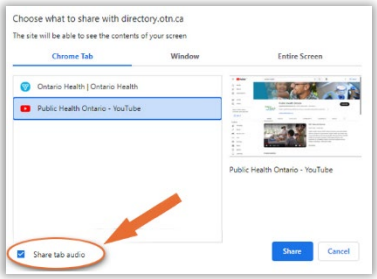
   1. Pour masquer le message d'erreur, rechargez la page.
   2. À gauche de l'adresse Web, cliquez sur l'icône de cadenas. Une fenêtre d'information sur le site apparaît.
   3. Dans la section Autorisations, cliquez sur l'icône Paramètres ⚙ pour ouvrir les préférences d'autorisation.
   4. Pour la caméra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

2. **Lors du partage sur mon PC ou Mac, les autres n'entendent pas le son. Lorsque je partage une vidéo, d'autres personnes peuvent voir le contenu, mais n'entendent pas le son.**

   Pour permettre à d'autres personnes d'entendre le son dans un onglet ou un écran partagé, vous devez activer l'option « partager l'audio ».

   Après avoir sélectionné le bouton « Share » (Partager), dans la fenêtre contextuelle « Choose what to share » (Choisir ce que vous souhaitez partager) :

   - Si vous partagez un onglet de navigateur, cliquez sur l'option « Share tab audio » (Partager l'audio de l'onglet).
   - Si vous partagez un écran entier, cliquez sur l'option « Share system audio » (Partager l'audio du système).



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 appareil. Si vous avez d'autres applications vidéo installées (p. ex. Zoom ou Facetime), il se peut qu'elles utilisent le microphone ou la caméra.

   Ces périphériques ne peuvent être utilisés que par une application à la fois. Vous devriez fermer toutes les applications concurrentes.

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 devez accéder à l'eVisite en suivant les techniques recommandées.

5. **J'utilise un réseau privé virtuel (VPN) pour me connecter à des sites web sur l'internet. Je ne peux pas accéder à OTNhub lorsque j'utilise un VPN - que puis-je faire?.**

   Il n'est pas nécessaire d'utiliser un VPN pour accéder à l'OTNhub. Si vous ne pouvez pas vous connecter en utilisant un VPN, déconnectez-vous du VPN pour accéder à l'OTNhub.

   OTNhub dispose de fonctions intégrées de sécurité et de confidentialité. Il se connecte via un protocole SSL (secure socket layer) et est crypté.

   Santé Ontario (OTN) ne peut pas garantir qu'un VPN fonctionnera avec OTNhub. Par exemple, OTNhub utilise la géolocalisation pour restreindre l'accès aux seules adresses IP du Canada et des États-Unis. Il se peut aussi que votre VPN intègre des pare-feu ou d'autres restrictions incompatibles avec OTNhub.

6. **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.

   Santé Ontario (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.

   Les navigateurs pris en charge sont les suivants :

   - Chrome v 88+ = entièrement pris en charge
   - Edge v 88+ = entièrement pris en charge
   - Firefox v 78+ = un soutien limité (le partage de contenu a des limites)
   - Safari v 15.4+ on macOS 12+ = un soutien limité (le partage de contenu a des limites)

7. **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.

8. **Où puis-je trouver plus d'informations sur le dépannage de vidéo visite OTNhub?**

   Plus d'informations sont disponibles ici :

   - Dépannage pour ordinateur personnel Windows
   - Dépannage pour Mac
   - Dépannage pour iPhone/iPad
   - Dépannage pour Android