

Salle d'audience virtuelle du Réseau vidéo pour la justice WebRTC – Trucs de dépannage

Table des matières

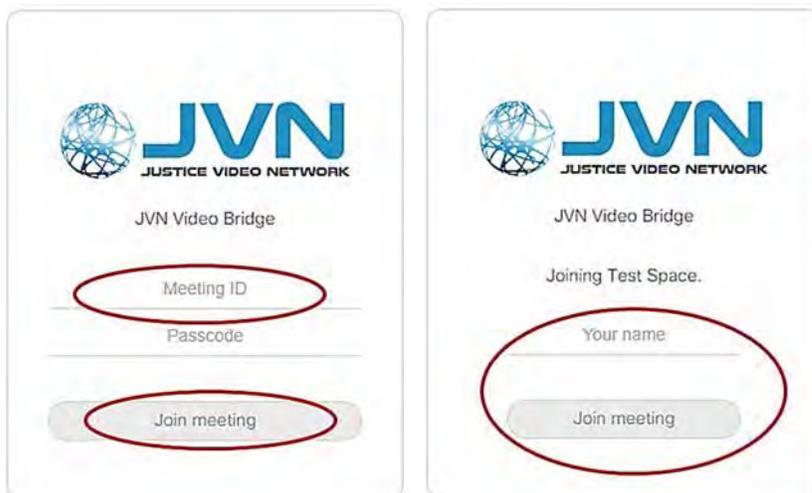
1. Où puis-je trouver les informations pour me connecter à la salle d'audience virtuelle?	2
2. L'icône « Identifiant de la réunion » est en gris.	2
3. Je reçois le message d'erreur « Réunion introuvable ».	2
4. On me dit que je dois attendre d'être admis à l'appel. Que veut-on dire par là?	3
5. D'autres parties ou organisations peuvent-elles se connecter à la salle d'audience virtuelle avec leur propre système de vidéoconférence?	3
6. Je ne vois qu'un écran vide, vert ou blanc dans mon navigateur, mais j'entends les autres participants.....	Error! Bookmark not defined.
7. On ne voit plus un des participants, mais on l'entend.	4
8. Je suis connecté à l'audience, et je peux voir et entendre les autres, mais ceux-ci ne peuvent ni me voir ni m'entendre.	5
9. J'entends beaucoup de bruit et d'écho pendant l'appel.	7
10. L'ordinateur ne reconnaît pas mes écouteurs Bluetooth.	7
11. Quel navigateur Internet puis-je utiliser sur un ordinateur gouvernemental?	8
12. Pourquoi l'image est-elle floue, pixélisée ou figée?	8
13. Je perds sans cesse ma connexion.	8
14. Ma caméra fonctionne sur mon ordinateur de bureau, mais pas avec WebRTC.	8
15. Quel navigateur puis-je utiliser sur un ordinateur non gouvernemental?	10
16. Je n'arrive pas à sélectionner ou à valider ma caméra ou mon micro.....	11
17. Je suis connecté à l'audience, mais je n'ai pas la vidéo.	122
18. Que dois-je faire pour sauvegarder le lien dans Google Chrome?	122
19. Je vois toujours un message d'erreur dans mon navigateur.	133
20. Où dois-je copier le lien? Je ne vois pas la page d'accueil.	144
21. Que dois-je faire pour partager mon écran dans Mozilla Firefox?.....	155
22. Que dois-je faire pour autoriser le partage d'écran sur un Mac (OS Catalina)?.....	166
23. J'ai encore besoin d'aide.....	18

1. Où puis-je trouver les informations pour me connecter à la salle d'audience virtuelle?

Le **coordonnateur des procès** vous fournira l'**identifiant de la réunion** et le **code d'authentification des participants**, ainsi que des manuels à jour avant l'audience. Ces identifiants changent de fois en fois; assurez-vous d'utiliser ceux qui vous sont fournis.

2. L'icône « Identifiant de la réunion » est en gris.

- Assurez-vous d'avoir entré le bon identifiant de réunion et le bon code d'authentification.
- Assurez-vous d'avoir entré votre nom.
- Essayez de recharger ou de rafraîchir la page** (bouton qui se trouve normalement près de la barre d'adresse de votre navigateur).
- Fermez le navigateur en **cliquant sur le X**, puis rouvrez une session.
- Si rien ne fonctionne, écrivez à JVNVirtualCourtSupport@ontario.ca.



3. Je reçois le message d'erreur « Réunion introuvable ».

Vous recevrez ce message si :

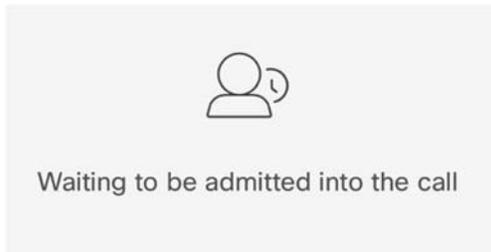
- vous entrez le mauvais identifiant de réunion;
- vous entrez le mauvais code d'authentification.



4. On me dit que je dois attendre d'être admis à l'appel. Que veut-on dire par là?

Vous ne pourrez ni voir ni entendre les autres participants :

- a) soit parce que l'hôte ne s'est pas encore connecté;
- b) soit parce que l'hôte a verrouillé la réunion et doit la déverrouiller pour que les participants puissent s'y joindre ou y revenir.



5. D'autres parties ou organisations peuvent-elles se connecter à la salle d'audience virtuelle avec leur propre système de vidéoconférence?

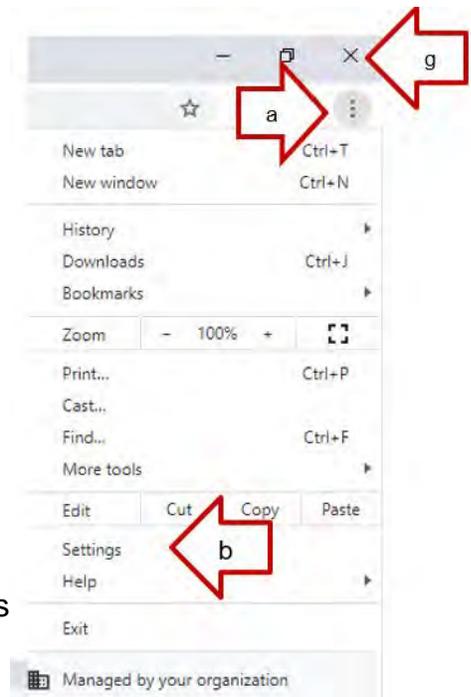
- Oui. D'autres organisations (administration fédérale, Télésanté Ontario) ou parties dotées d'un système de vidéoconférence (codec) peuvent se connecter à la salle d'audience virtuelle.
- Le coordonnateur des procès vous fournira un numéro à composer pour joindre la vidéoconférence avec un système externe.
- Pour ce faire, il suffit de composer le numéro fourni suivi du code d'authentification (suivi du #).
- Nous recommandons fortement aux participants de communiquer avec le Réseau vidéo pour la justice avant l'audience pour vérifier que leur système de vidéoconférence est compatible avec la salle d'audience virtuelle.

6. Je ne vois qu'un écran vide, vert ou blanc dans mon navigateur, mais j'entends les autres participants.

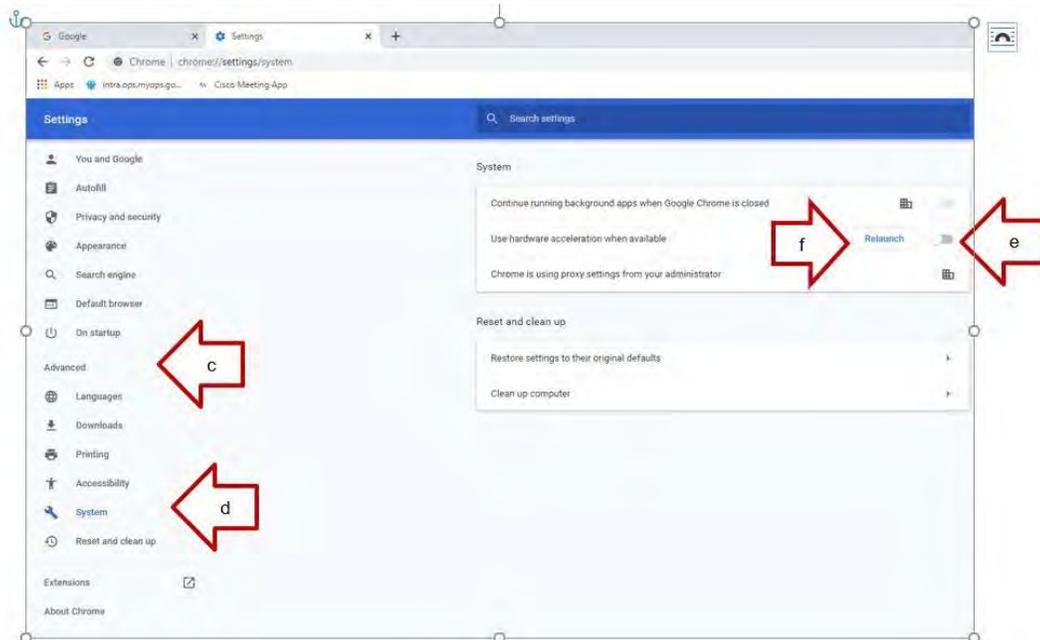
Parfois, l'accélération matérielle peut entraîner des décalages, des gels ou des pannes dans Chrome. Pour arrêter cette fonction, suivez les étapes ci-dessous :

Google Chrome

- a) Ouvrez Google Chrome et cliquez sur les trois points dans le coin supérieur droit du navigateur.
- b) Dans le menu, cliquez sur « Paramètres ».
- c) Un nouvel onglet s'ouvrira. Cliquez sur « Paramètres dans le menu de gauche.
- d) Cliquez sur « Système ».



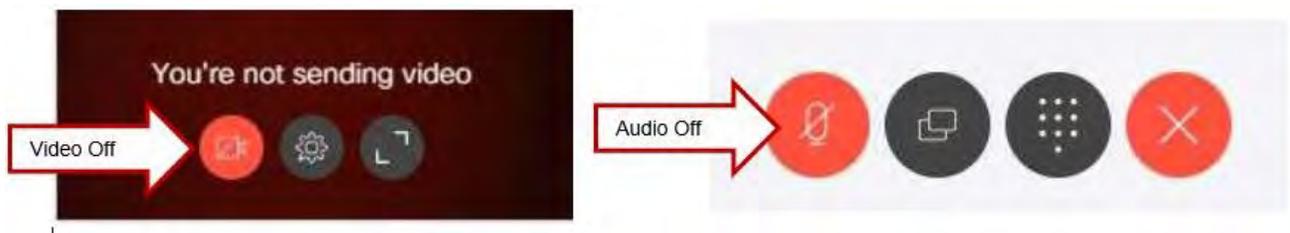
- e) Dans le menu qui s'ouvre au milieu de l'écran, désactivez « Utiliser l'accélération matérielle si disponible ». Cette option devrait passer du vert ou bleu au gris.
- f) Cliquez sur « Relancer » pour fermer le navigateur.
- g) N'oubliez pas cette étape, c'est ainsi que vous redémarrez le navigateur et appliquez le changement.



7. On ne voit plus un des participants, mais on l'entend.

Voici quelques explications possibles :

- a) Le participant a fermé sa caméra ou l'hôte l'a fait pour lui. Le participant doit cliquer sur le bouton de caméra pour réactiver la fonction vidéo.



- b) Les participants ont connecté un casque d'écoute pendant l'appel en direct ou ont ajusté les paramètres. Rafraîchir la page pourrait suffire à régler le problème. 

- c) Le participant utilise un téléphone cellulaire et a fermé son micro. C'est un effet normal de l'interaction entre le téléphone et le système de vidéoconférence. L'appareil arrête la fonction vidéo quelques minutes après la fermeture du micro. Il redémarrera la vidéo dès que le micro sera rouvert. Le participant peut toujours entendre et voir les autres participants, même si son appareil ne diffuse pas de vidéo.

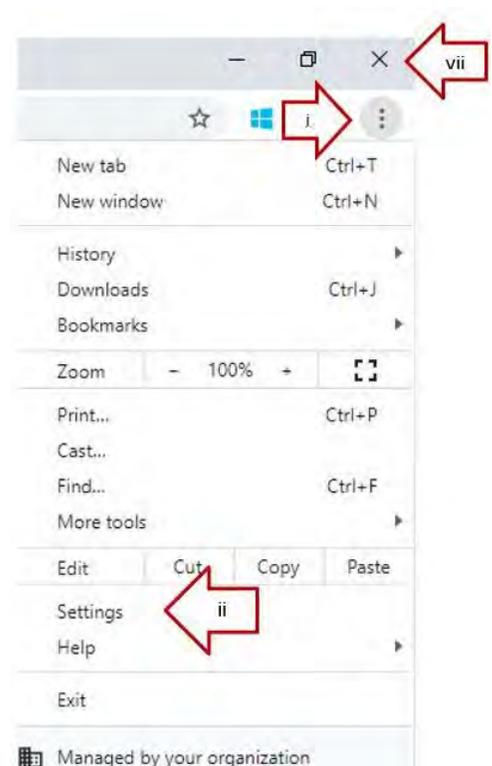
8. Je suis connecté à l'audience, et je peux voir et entendre les autres, mais ceux-ci ne peuvent ni me voir ni m'entendre.

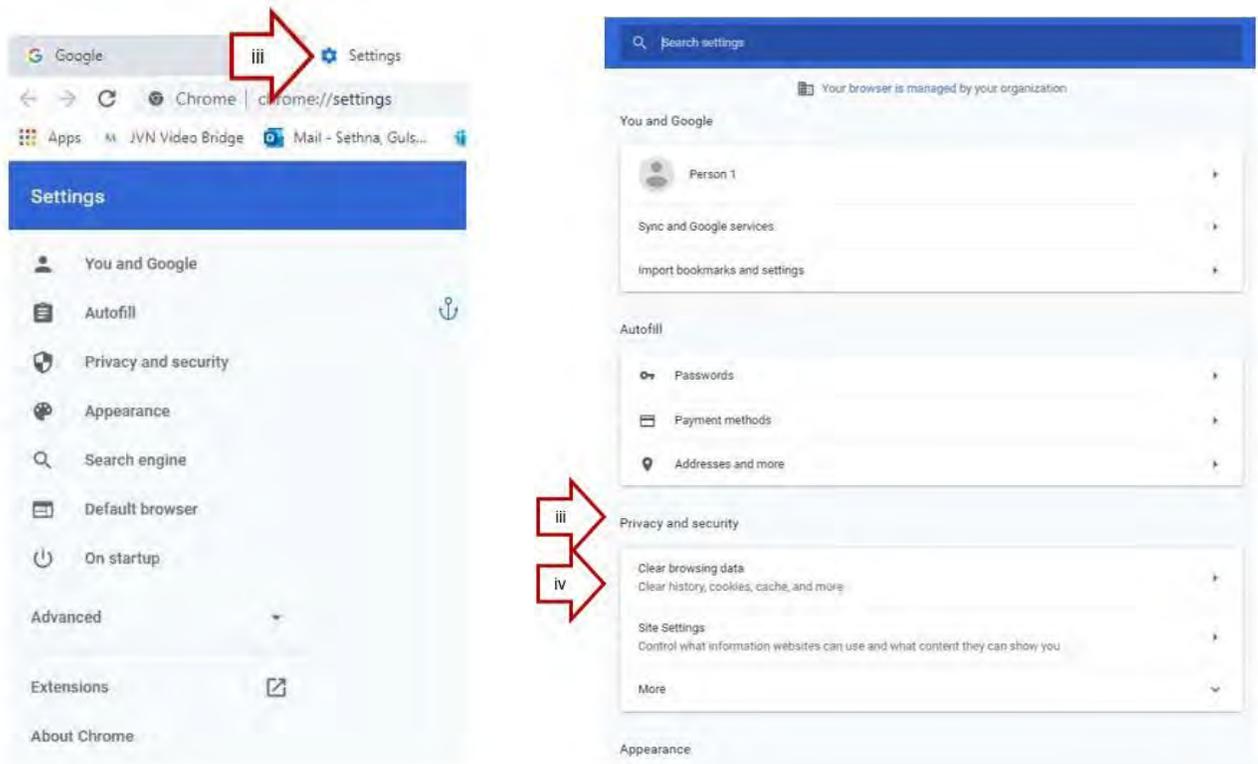
Pour activer les fonctions audio et vidéo, il faut permettre au système d'accéder à votre caméra et à votre micro.

- a) Fort probablement, l'application n'a pas l'**autorisation d'accéder à votre caméra et à votre micro** (voir l'image ci-dessous). Fermez votre session et ouvrez-en une nouvelle. Assurez-vous de cliquer sur « Autoriser » pour lui donner cet accès. Il faudra peut-être vider le cache.

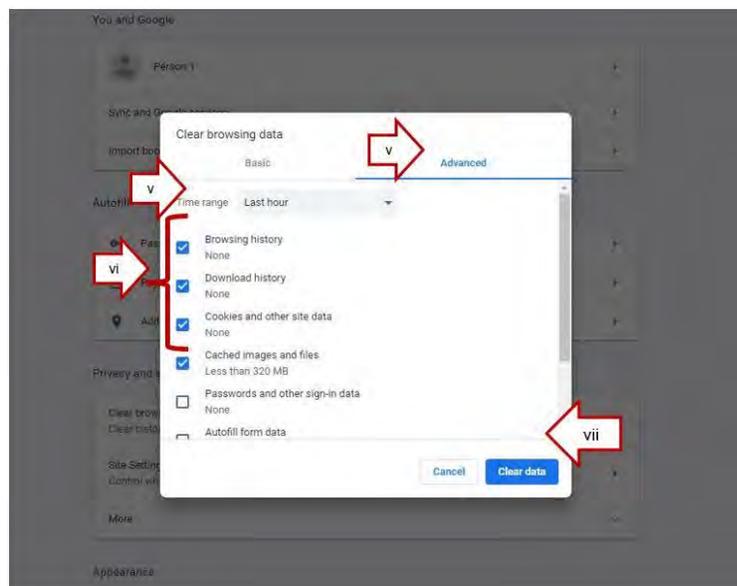


- b) Testez votre caméra, votre micro et votre haut-parleur.
 c) Cliquez sur « Rejoindre la réunion ».
 d) Si vous devez **vider le cache**. Voici comment faire dans Google Chrome :
- i. Ouvrez Google Chrome et cliquez sur les trois points dans le coin supérieur droit du navigateur.
 - ii. Dans le menu, cliquez sur « Paramètres ».





- iii. Dans le menu qui s'ouvre au milieu de l'écran, allez dans la section « Confidentialité et sécurité ».
- iv. Cliquez sur « Effacer les données de navigation ».
- v. Dans l'onglet « Paramètres avancés », sélectionnez la période pour laquelle vous voulez vide le cache (dernière heure, dernières 24 heures, 7 derniers jours, etc.).
- vi. Vérifiez que les quatre options suivantes sont cochées : « Historique de navigation », « Historique des téléchargements », « Cookies et autres données de site » et « Images et fichiers en cache »).
- vii. Cliquez sur « Effacer les données ».



- viii. Pour appliquer le changement, fermez et rouvrez le navigateur.



- e) Quand l'hôte se sera connecté, vous devriez pouvoir voir et entendre les autres participants.

9. J'entends beaucoup de bruit et d'écho pendant l'appel.

- Demandez aux participants de connecter un casque d'écoute à leur appareil, si possible.
- Demandez aux participants qui n'ont pas de casque d'écoute de fermer leur micro.

Il est fortement recommandé d'utiliser un casque d'écoute ou des écouteurs pendant la vidéoconférence; cela a normalement pour effet d'éliminer les échos et de réduire les effets de boucle et les bruits de fond. Il peut s'agir de n'importe quel appareil d'écoute, des simples écouteurs boutons aux casques plus chers avec micro intégré. Si vous avez du mal à entendre quelqu'un, diriger le son vers le micro peut aider.



10. L'ordinateur ne reconnaît pas mes écouteurs Bluetooth.

- Assurez-vous d'avoir désactivé la fonction Bluetooth de votre téléphone cellulaire et des autres appareils ou applications.
- Si vous utilisez un casque d'écoute sans fil avec adaptateur USB Bluetooth (clé électronique), allumez le casque.
- Les appareils gouvernementaux ne peuvent être connectés par Bluetooth sans adaptateur USB.
- Sur les ordinateurs non gouvernementaux, ouvrez les paramètres Bluetooth et sélectionnez « Ajouter un périphérique Bluetooth ».
- Si vous avez encore du mal à connecter vos écouteurs, appelez votre service de dépannage.



11. Quel navigateur Internet puis-je utiliser sur un ordinateur gouvernemental?

On recommande Google Chrome pour le réseau privé virtuel (VPN).
Microsoft Edge (Chromium) peut aussi fonctionner si vous n'êtes pas connecté au VPN.



Google Chrome
Recommandé



Microsoft Edge
Se déconnecter du VPN



Internet Explorer
CONNEXION IMPOSSIBLE

12. Pourquoi l'image est-elle floue, pixélisée ou figée?

Fort probablement, quelqu'un utilise un réseau Wi-Fi ou une bande passante étroite. La connexion Internet Wi-Fi ou sans fil n'est pas très fiable pour les vidéoconférences.

- a) Connectez-vous à votre Internet personnel à l'aide d'un **câble**.
- b) Quelqu'un dans votre entourage utilise peut-être un service de vidéoconférence ou une application de diffusion en continu (comme Prime ou Netflix). Si possible, demandez-lui d'arrêter.
- c) On **recommande** une vitesse minimale de téléversement de 2 Mb/s et de téléchargement de 3 Mb/s pour les vidéoconférences. Pour vérifier votre vitesse, allez à l'adresse : <https://www.speedtest.net/>.
- d) Essayez de ne pas vous déplacer ou de ne pas déplacer votre appareil.

13. Je perds sans cesse ma connexion.

Il se peut que vous utilisiez une version non compatible de votre navigateur ou, si vous êtes connecté à un réseau Wi-Fi, que le cordon d'alimentation électrique de votre ordinateur portable ne soit pas branché.

- a) Vérifiez la compatibilité de votre navigateur Internet (voir la section 15 du présent guide) et lancez la mise à jour au besoin.
- b) Branchez votre ordinateur portable (celui-ci a sans doute une fonction d'économie d'énergie qui limite votre connexion Internet quand il dépend de la batterie seulement).
- c) Branchez un câble Internet.

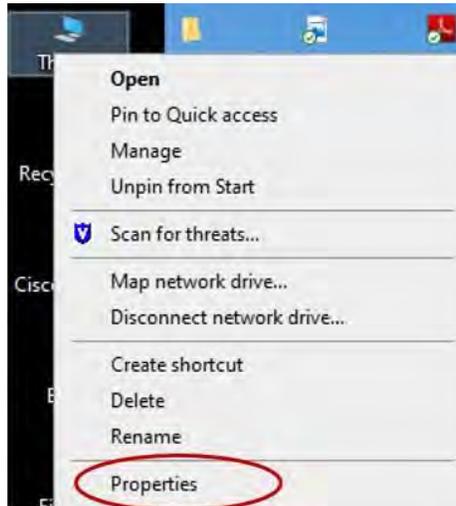
14. Ma caméra fonctionne sur mon ordinateur de bureau, mais pas avec WebRTC.

- Assurez-vous que vous n'utilisez pas un autre logiciel de vidéoconférence.

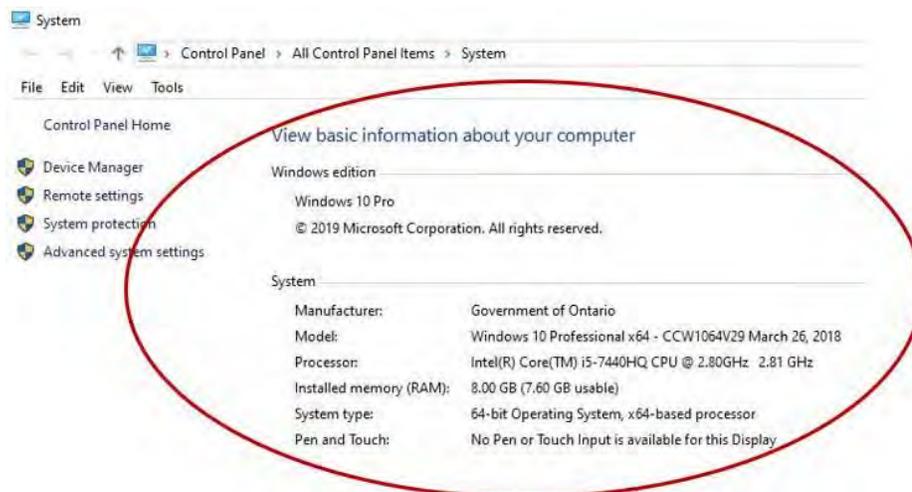
- Cliquez sur « Ce PC » sur votre bureau.



- Cliquez sur « Propriétés ».



- Vérifiez quel système d'exploitation vous utilisez. WebRTC est compatible avec Windows 7 et 10 seulement.



- Si votre ordinateur utilise Windows 8.1, demandez à votre service de dépannage d'installer Windows 10. Sinon, utilisez Cisco Jabber pour les produits Telepresence.

15. Quel navigateur puis-je utiliser sur un ordinateur non gouvernemental?

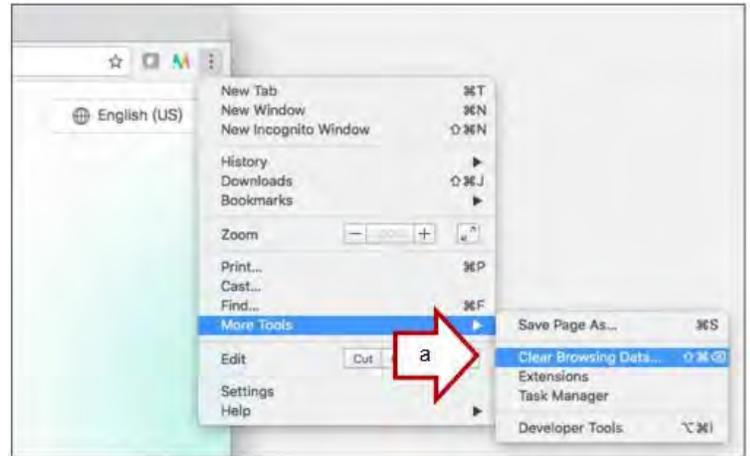
Certains systèmes d'exploitation et navigateurs ne sont pas compatibles avec le service de vidéoconférence (voir le tableau ci-dessous).

Appareils	Navigateurs	Commentaires/Contraintes
PC (Windows 7 ou 10)	Google Chrome (80.x – idéalement 83) Mozilla Firefox (74) Microsoft Edge (versions Chromium 80)	
Apple – iMac ou MacBook (OS Mojave, Catalina)	Google Chrome (80.x – idéalement 83) Apple Safari (12 et 13)	<ul style="list-style-type: none"> • Safari 12 – Impossible de partager l'écran
Appareils mobiles Apple (iPad ou iPhone)	Apple Safari – iPad Air 2 et iPad Pro de 12.9 pouces (2 ^e génération) avec iOS 12.1, iPad (6 ^e génération) avec iOS 12.1, iPhone X avec iOS 12.1, iPhone 6, iPhone 7 (12.1), iPhone 8 plus (12.4 et 13.3) Google Chrome (80.x – idéalement 83) Mozilla Firefox (74)	<ul style="list-style-type: none"> • Impossible de partager du contenu dans Safari (iOS) • Les utilisateurs de l'application WebRTC dans Safari (iOS 13 et macOS 10.15) doivent respecter les exigences
Appareils mobiles Android (téléphone ou tablette)	Google Chrome (80.x – idéalement 83) Mozilla Firefox (74) Microsoft Edge (80) <ul style="list-style-type: none"> • Samsung S9 (66) • OnePlus 5 (67) 	<ul style="list-style-type: none"> • Impossible de partager du contenu dans Chrome (Android) • L'application de conférence ne fonctionne pas dans Chrome sur Android en mode bureau • Appareil Android – téléphone ou tablette : l'affichage et les icônes pourraient ne pas être à leur place et une partie de l'interface d'utilisation pourrait être bloquée

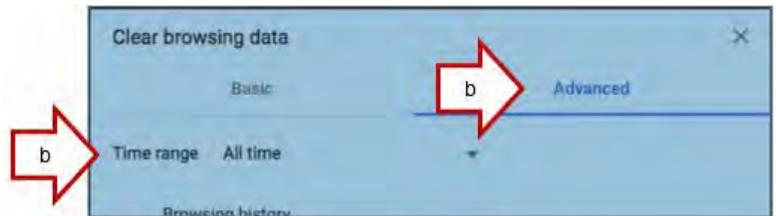
16. Je n'arrive pas à sélectionner ou à valider ma caméra ou mon micro.

1. Assurez-vous que vous utilisez une caméra Web capable de fournir une résolution de 1 280 x 720 px.
2. Essayez de réinitialiser les fonctions du navigateur ou de vider la cache et d'activer les fenêtres d'autorisation pour les notifications, la caméra ou le micro.

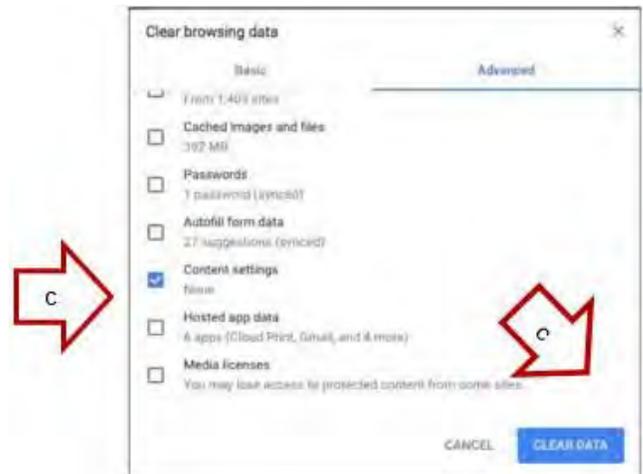
- a. Dans Google Chrome, cliquez sur les trois points dans le coin supérieur droit et sélectionnez « Plus d'outils », puis « Effacer les données de navigation » pour ouvrir le menu correspondant.



- b. Dans l'onglet « Paramètres avancés », sélectionnez « Toutes les données » dans le champ « Période ».



- c. Cochez la case « Paramètres des sites », puis cliquez sur « Effacer les données ».



- d. Ouvrez le lien WebRTC de votre audience dans Google Chrome.
- e. Une fenêtre contextuelle s'ouvrira pour vous demander d'autoriser les notifications. Cliquez sur « Autoriser ».
- f. Une deuxième fenêtre contextuelle s'ouvrira pour vous demander l'accès à votre micro et à votre caméra. Cliquez sur « Autoriser ».

- g. Vous devriez maintenant voir l'écran ci-dessous. Testez votre caméra, votre micro et vos haut-parleurs, puis cliquez sur « Rejoindre la réunion ».

17. Je suis connecté à l'audience, mais je n'ai pas la vidéo.

Essayez de recharger ou de rafraîchir votre fenêtre en cliquant sur le bouton :



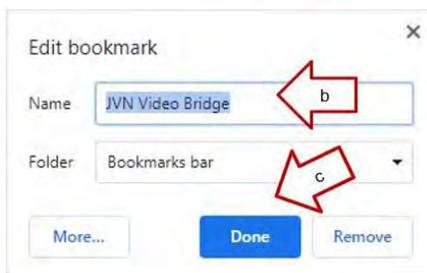
Si la fonction vidéo ne fonctionne toujours pas, réessayez. Si rien ne change, avertissez le tribunal que vous allez fermer votre session (avant de le faire), puis cliquez sur « Quitter la réunion » et reconnectez-vous avec le **même** identifiant de réunion et code d'authentification.

Google Chrome	
Mozilla Firefox	
Apple Safari	
Microsoft Edge	

18. Que dois-je faire pour sauvegarder le lien dans Google Chrome?

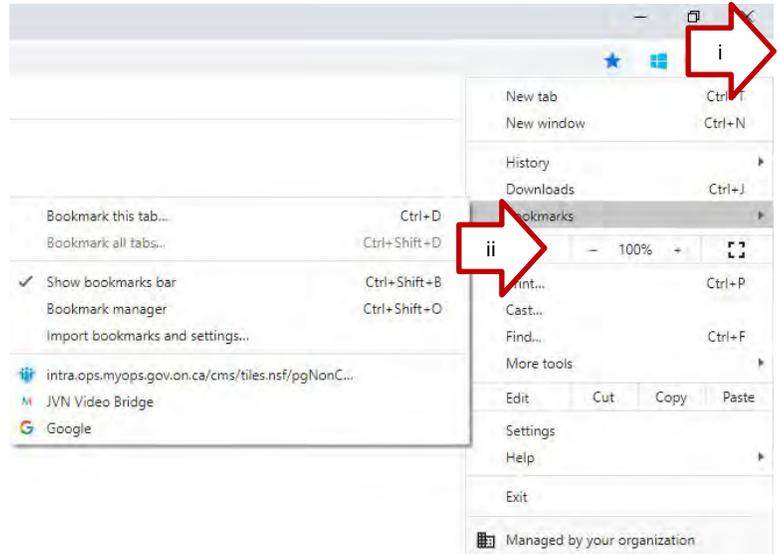
Dans Chrome, en haut à droite de la barre d'adresse :

- a) Cliquez sur le bouton « Ajouter cet onglet aux favoris » (l'étoile).
- b) Vous pouvez lui donner le nom « Lien vidéo du Réseau vidéo pour la justice ».
- c) Cliquez sur « OK ».
- d) L'onglet devrait apparaître en haut de l'écran, sous la barre d'adresse.



Si la barre de favoris n'est pas visible dans votre navigateur, suivez les étapes suivantes pour la faire apparaître :

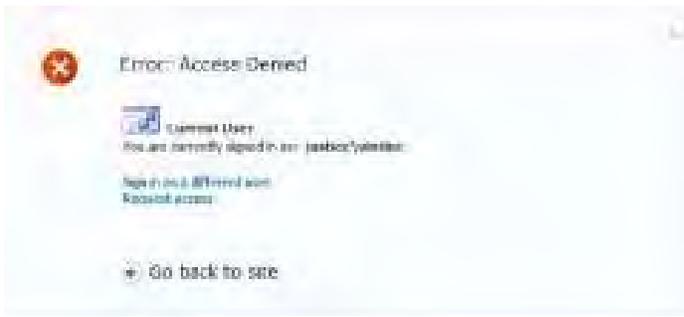
- i. Cliquez sur la dernière icône à côté de la barre d'adresse (les trois points).
- ii. Sélectionnez « Favoris », puis « Afficher la barre de favoris ».
- iii. Vous devriez maintenant voir vos favoris.



19. Je vois toujours un message d'erreur dans mon navigateur.

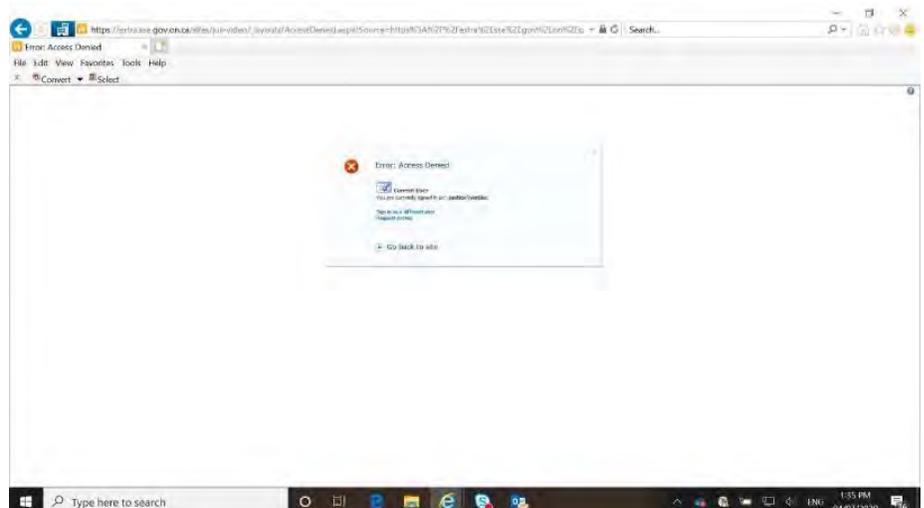
Il se peut que le lien se soit ouvert dans un navigateur non compatible.

Ouvrez un navigateur compatible (comme Google Chrome) et collez le lien dans la barre d'adresse, en haut de l'écran.



IMPORTANT:

Les ordinateurs de la fonction publique de l'Ontario ouvrent normalement les liens dans **Internet Explorer, un navigateur non compatible.**



20. Où dois-je copier le lien? Je ne vois pas la page d'accueil.
Collez le lien dans la barre d'adresse qui se trouve au haut de la page du navigateur, et non dans le champ de recherche au centre de la page.



Si vous voyez une liste d'options, comme dans l'image ci-dessous, vous avez probablement entré l'**hyperlien (URL)** dans le champ de recherche plutôt que dans la **barre d'adresse** tout en haut.

[Login - Ontario](#)
<https://www.jvn.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/en/Account/Login...>
 Please enter your user name and password. Register if you don't have a website account.

[Create a New Website Account - Ontario](#)
<https://www.jvn.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/en/Account/Register>
 Use the form below to create a new website account. Passwords are required to be a minimum of 8 characters in length and contain a number, uppercase character, and a lowercase character.

[Video Conferencing - Ontario](#)
<https://www.jvn.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/en>
 The Justice Video Network (JVN) provides video conferencing, audio-visuals and converged communication services (WAN, Internet, satellite) to the justice sector of Ontario Government (such as Courts, Corrections, Police, Coroners, and others).

[JVN-Mobile Edition - Ontario](#)
<https://www.jvn.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/en/Services/JVN-ME/About>
 About JVN-ME. Justice Video Network-Mobile Edition (JVN-ME) is the evolution of video conferencing technology. Unlike traditional, location-based video conferencing, JVN-ME is a cost-effective, secure and mobile solution that you can access from your very own computer.

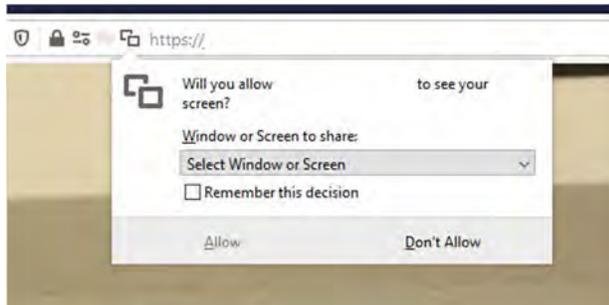
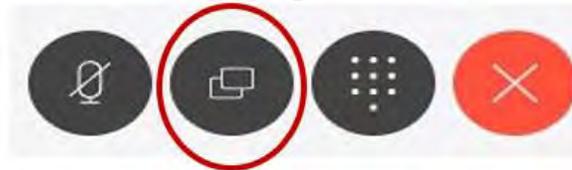
Search results for "Ontario Ministry of the Attorney General | LinkedIn":

www.linkedin.com > company > ontario-ministry-of-th...
Ontario Ministry of the Attorney General | LinkedIn
 Join LinkedIn today for free. ... About us. Ontario Ministry of the Attorney General | Ministère du Procureur général de l'Ontario ... Website: http://ontario.ca/MAG.
 Missing: jvn- jue- gov- lang=

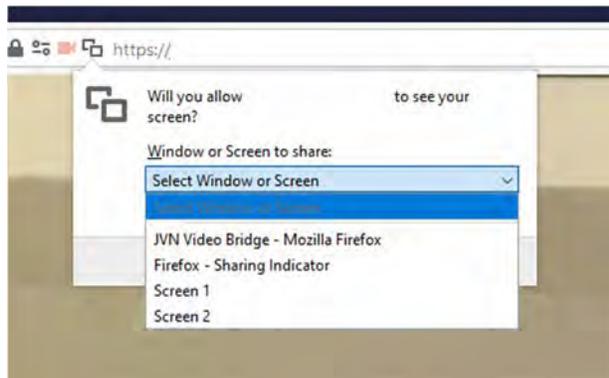
www.cisco.com > Home > Support
Cisco Jabber DNS Configuration Guide - Service (SRV ...
 Oct 23, 2018 - 1-800-553-2447 **US** and **Canada**. Worldwide phone numbers. Small Business Products. 1-866-606-1866 **US** and **Canada**. Worldwide phone ...
 Missing: jvn- jue- gov- lang=

21. Que dois-je faire pour partager mon écran dans Mozilla Firefox?

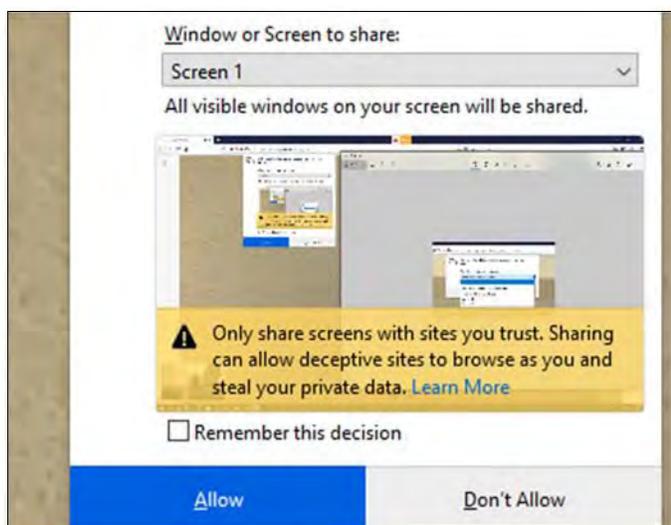
Après avoir cliqué sur le bouton de partage d'écran.



Firefox vous demandera de partager votre écran depuis la barre d'adresse du navigateur. Cliquez sur « **Sélectionnez une fenêtre ou un écran** » dans la liste.



Sélectionnez l'écran que vous voulez partager dans le menu déroulant (ex. : écran 1).



Cliquez sur « **Autoriser** » pour partager l'écran sélectionné.

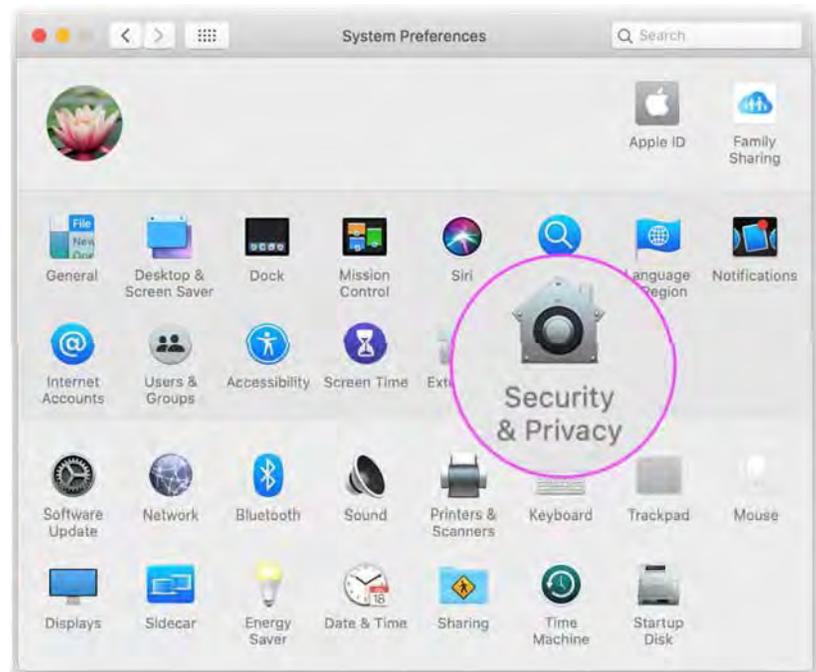
22. Que dois-je faire pour autoriser le partage d'écran sur un Mac (OS Catalina)?

- Dès que vous rejoignez une vidéoconférence WebRTC sur un ordinateur MacOS (système d'exploitation) Catalina, on vous demandera d'autoriser la fonction d'enregistrement de l'écran pour Google Chrome.

Quand vous voyez apparaître la fenêtre suivante, **cliquez sur « Paramètres »**.



- Si vous ne voyez pas la fenêtre ci-dessus ou si vous n'arrivez pas à partager votre écran, ouvrez vous-même les **préférences système**, cliquez sur « **Sécurité et confidentialité** », et sélectionnez « **Enregistrement d'écran** » dans l'encadré.



- Dans la section « Enregistrement d'écran », cochez la case « **Google Chrome** » pour autoriser le partage d'écran pour les vidéoconférences WebRTC. Vous devrez peut-être cliquer sur le **cadenas dans le coin inférieur gauche**.



- Ensuite, cliquez sur « Quitter maintenant ». Vous ne pourrez partager votre écran qu'après avoir fermé le tout et redémarré Google Chrome.



- Rejoignez la vidéoconférence. Vous devriez maintenant pouvoir partager votre écran!

23. J'ai encore besoin d'aide.

Si vous avez d'autres questions, écrivez au Réseau vidéo pour la justice à l'adresse JVNVirtualCourtSupport@ontario.ca. Un membre du personnel vous répondra dès que possible.

N'oubliez pas de :

- 1) **décrire votre problème;**
- 2) **fournir un numéro auquel vous joindre.**