

Cas n°5 – Webcam indisponible après une mise en veille

Malus : lanque du système en espagnol

Monsieur ou Madame rencontre une erreur lors de l'utilisation de sa webcam avec le logiciel Microsoft Teams. L'erreur affichée est la suivante : 0xA00F4244, et il m'est donné par cette personne.

Je vais chercher ce que signifie l'erreur 0xA00F4244 pour une webcam, en parcourant ce site : [Microsoft](#). D'après le site de Microsoft, l'erreur 0xA00F4244 signifie NoCamerasAreAttached qui est lié à un souci de pilote obsolète ou endommagé. Pour le résoudre, il faut mettre à jour le pilote de la caméra.

Copilote :

Erreur Webcam courante	Cas concret	Résolution de problème
0xA00F4244	NoCamerasAreAttached, le pilote est obsolète ou endommagé	Mettre à jour le pilote et mettre à jour le système (mise à jour facultative)
Connexion	Port ou câble USB défectueux	Changer le câble USB, mettre à jour le pilote USB, tester sur un autre appareil
Accès bloqué par antivirus	Bloque l'activation pour des raisons de confidentialités	Vérifier les paramètres de l'antivirus, autoriser la webcam dans les paramètres Windows, désactiver les logiciels tiers (VPN, pare-feu), mettre à jour l'antivirus, réinstaller le pilote
Mise à jour pilote nécessaire	Pilote obsolète	Mettre à jour le pilote
Désactivation involontaire	Touche de fonction peut désactiver la caméra, caméra désactivée dans le gestionnaire de périphérique	Appuyer sur la touche de fonction pour la réactiver, aller dans le gestionnaire de périphérique et réactiver la caméra
Accès bloqué depuis les paramètres	L'utilisation de la caméra est bloquée pour certains logiciels	Dans les paramètres, puis confidentialité, mettre la caméra active pour tous ou quelques logiciels cohérents

De ce fait, mon hypothèse est un problème logiciel car le pilote de la webcam n'est pas à jour. Pour résoudre cela, je vais lui conseiller d'aller sur Windows Update, puis gestionnaire de périphérique, de faire un clic droit sur sa caméra et de mettre à jour le pilote.

Étant donné que mon interlocuteur est espagnol, je dois préparer mon pitch ou bien reprendre mes cours d'espagnols que j'ai pu avoir. Dans ce cas, je prépare mon pitch.

Ma méthode de résolution détaillé est le suivant : ([Deepl](#) pour m'aider)

(Yo) -¡ Hola ! Señor o señora, soy el técnico del servicio de asistencia informática.

-¡ Hola !

(Yo) -¿ Su ordenador tiene problemas con la cámara web ?

-Sí, señor, no funciona correctamente. Me aparece el error 0xA00F4244.

(Yo) - De acuerdo, está recibiendo el error 0xA00F4244 con su cámara web, así que lo que puedo decirle es que necesita actualizar el controlador de la cámara web.

-Ah, entiendo. ¿ Cómo puedo hacerlo ?

(Yo) -Voy a explicarte cómo hacerlo, así que tendrás que encender tu ordenador.

-De acuerdo, lo encenderé ahora.

(Yo) -A continuación, vaya a la configuración de Windows.

-Muy bien, ya estoy en la configuración.

(Yo) -A continuación, escribe "Administrador de dispositivos" en la barra de búsqueda.

-Hecho, veo la opción.

(Yo) -Ahora, tendrás que buscar tu cámara web en la pestaña "Cámara" y encontrar su nombre seguido de la palabra "Cámara".

-Sí, la encontré.

(Yo) -A continuación, haga clic con el botón derecho y vaya a la pestaña de propiedades. Una vez hecho esto, vaya a la pestaña de controladores y, a continuación, haga clic en "Actualizar controlador".

-Entendido, estoy actualizando el controlador.

(Yo) -Cuando termine, ve a Teams y dime si se ha solucionado tu problema.

-¡Muchas gracias, señor ! Lo probaré ahora.

Lors d'une communication téléphonique professionnelle, il faut :

-des compétences essentielles :

-Écoute active : Reformuler les propos du client pour montrer qu'on a bien compris.

-Empathie : Se mettre à la place de l'utilisateur, surtout s'il est stressé.

-Clarté et pédagogie : Expliquer les solutions de façon simple et adaptée au niveau technique de l'interlocuteur.

-Réactivité et prise d'initiative : Proposer des alternatives si la première solution ne fonctionne pas.

-Gestion du stress et patience : Rester calme et rassurant, même face à des utilisateurs frustrés.

-Maîtrise technique : Connaître les systèmes, logiciels et procédures courantes.

-Communication positive : Utiliser un langage encourageant et éviter les termes négatifs.

-des postures adaptées

-Posture droite et ouverte : Favorise une bonne respiration et une voix posée.

-Ton de voix rassurant : Ni trop sec, ni trop familier.

-Sourire au téléphone : Ça s'entend et donne une impression chaleureuse.

-Gestion du silence : Ne pas hésiter à laisser un petit moment après une explication pour vérifier la compréhension.

-Utilisation de phrases courtes et précises : Évite les confusions.

Le frein est la langue espagnole, lorsqu'on interroge une personne qui ne parle pas français ou anglais. J'ai fait avec ce que je pouvais pour avoir une communication précise en espagnol afin qu'il puisse comprendre. Sinon, en termes de difficultés, c'est l'erreur 0xA00F4244 que je devais trouver et puis en 10 min, le problème est réglé.

Je vais faire mon [rapport GLPI](#) qui expliquera la procédure que j'ai effectué :

Champs	Données enregistrées
ID Ordre de travail	05-21-2025
Demande initiale	« Webcam indisponible après une mise en veille »
Date d'ouverture	21/05/2025
Utilisateur demandeur	X / Y
Priorité	Basse
Description complète	Impossible d'utiliser la caméra
Actions entreprises	Chercher l'erreur 0xA00F4244 sur le site de Microsoft, mettre à jour le pilote
Résultat obtenu	Caméra qui refonctionne
Technicien	Maxime Benoit
Statut finale	Intervention terminé
Commentaires additionnels	Former la personne sur la maintenance de ces appareils à jours