

Guide d'utilisateur d'Adobe Connect

Problème	Solution
ACCÈS CONFÉRENCE	
Connexion à Adobe Connect	<ul style="list-style-type: none"> Les participants entrent dans la salle en sélectionnant « entrez en tant qu'invité », puis ils doivent taper leur nom et cliquer sur « entrez dans la salle ».
Vous ne pouvez pas entrer dans la salle	<ul style="list-style-type: none"> Tester les paramètres de votre ordinateur avec le Test d'Adobe Connect en cliquant ici ; Videz le cache de votre navigateur; pour les instructions, cliquez ici ; Vérifiez que vous avez sélectionné la première option, soit « entrer en tant qu'invité » et non l'option « Entrer avec votre nom de connexion et votre mot de passe »; Essayez de vous connecter avec un autre navigateur ou installez la dernière version de Flash Player.
Vous voyez un écran bleu en essayant d'accéder à la salle	<ul style="list-style-type: none"> Désactiver le bloqueur de pop-up ainsi que tous les logiciels anti-virus sur votre ordinateur jusqu'à la fin de la réunion ; Désinstaller Adobe Connect (si déjà installé) à partir du panneau de configuration de votre ordinateur ; Installer la dernière version de Flash Player. .
Vous voyez un écran blanc en chargement en essayant d'accéder à la salle	<ul style="list-style-type: none"> Essayez un autre navigateur web ou installez la dernière version de Flash Player ; Fermez toutes les fenêtres de votre navigateur et n'en rouvrir qu'une seule pour accéder à la salle Adobe ; Copier / coller le lien URL dans une fenêtre de navigateur (au lieu de cliquer sur le lien URL).
Pas d'accès à Adobe Connect en raison du serveur proxy	<p>L'utilisation d'un serveur proxy peut affecter votre capacité à accéder à Adobe Connect. Suivez ces instructions :</p> <ol style="list-style-type: none"> Dans Internet Explorer, sélectionnez Outils > Options Internet > onglet Avancé. Activer le paramètre Utiliser HTTP 1.1 avec une connexion par proxy et cliquez sur OK Fermer toutes les fenêtres du navigateur puis rouvrir une nouvelle fenêtre et essayer de vous connecter à nouveau.
AUDIO & VIDÉO	
Vous n'êtes pas capable d'entendre la personne qui parle	<ul style="list-style-type: none"> Vérifiez que vos haut-parleurs sont allumés et le volume est suffisamment fort. Désactivez les logiciels antivirus de votre ordinateur; il se peut que vous deviez redémarrer votre ordinateur pour que les modifications prennent effet. Conseil : utilisez la fenêtre de discussion pour signaler au présentateur que vous ne pouvez pas l'entendre.
Vous avez perdu la connexion audio ou vidéo	<ul style="list-style-type: none"> Assurez-vous que vous êtes connecté à Internet et / ou à Adobe Connect. Une lumière verte sur le coin supérieur droit (à côté de l'aide) dans Adobe Connect indique une bonne connexion.
RÉFÉRENCE RAPIDE	
Accès réunion	<ul style="list-style-type: none"> En premier lieu, il faut faire le test de connexion Adobe Connect et vérifier les informations sur le serveur proxy : http://iconference.adobeconnect.com/common/help/fr/support/meeting_test.htm Videz le cache du navigateur : http://www.commentcamarche.net/faq/3037-vider-le-cache-du-navigateur Installer la dernière version de Flash Player : http://get.adobe.com/fr/flashplayer/