



Comment se connecter ?

Configurer le son

Pré-requis configuration minimum

L'image à l'écran semble figée

Ecran noir sur le PC virtuel

Gestion du son sur Mac



## Comment se connecter ?

Comment se connecter à la session de formation ?

Comment se connecter à la partie audio de la session de formation ?

Le bouton 'AGENDA' n'apparaît pas

Aucune date de session n'apparaît, après avoir cliqué sur 'Agenda'

Lorsque je clique sur le bouton 'Participer', rien ne semble se passer

Le téléphone vert n'apparaît pas

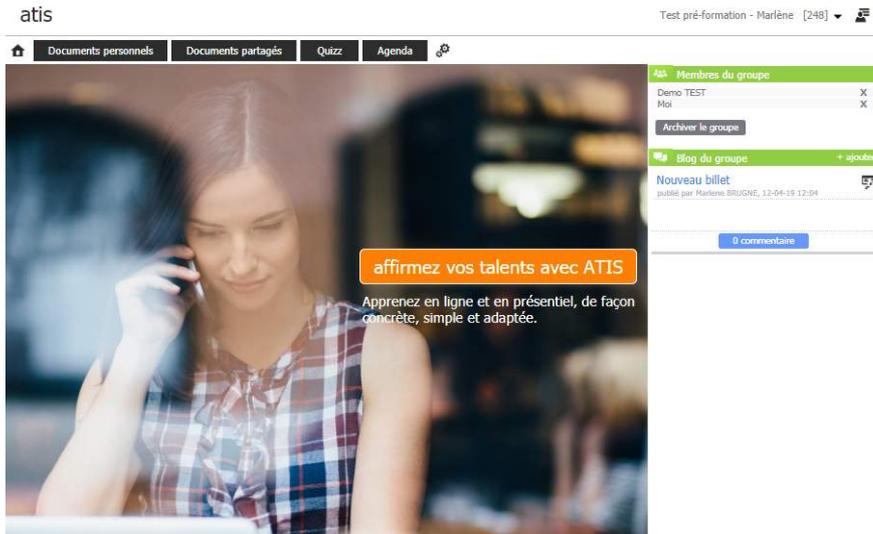
Le message : 'Vous allez rejoindre la conférence, veuillez-patience...' reste à l'écran

Mon identifiant téléphonique n'est pas accepté

[Retour](#)

## Comment se connecter à la session de formation ?

Sur la page d'accueil de la plateforme de formation à distance ATIS, ci-dessous :



The screenshot shows the ATIS platform interface. At the top, the user is logged in as 'Marlène' with 248 notifications. The main navigation bar includes 'Documents personnels', 'Documents partagés', 'Quiz', and 'Agenda'. The main content area features a large image of a woman on a phone with an orange call-to-action button that says 'affirmez vos talents avec ATIS' and a subtext: 'Apprenez en ligne et en présentiel, de façon concrète, simple et adaptée.' On the right side, there is a sidebar for the 'Test pré-formation - Marlène' group. It shows a list of members: 'Deno TEST' and 'Moi', both with an 'X' icon. Below the list is a button 'Archiver le groupe'. Further down, there is a 'Blog du groupe' section with an 'ajouter' button and a 'Nouveau billet' section with a '0 commentaires' button.

Le groupe de travail apparaît en haut à droite.

Dans l'exemple ci-contre, il se nomme « Test pré-formation... »

S'il n'apparaît pas, il faut le sélectionner en cliquant sur « Sélectionner un groupe de travail » qui se trouve au même endroit.

La liste des membres de ce groupe apparaît en dessous.

Cliquer sur le bouton « Agenda », la page suivante apparaît à l'écran :

The screenshot shows the 'atis' interface with the 'Agenda' tab selected. The main content area displays a calendar for Monday, September 9th, with a session titled 'Test pré-formation - Marlène' and a 'Participer' button. The right sidebar shows 'Membres du groupe' and 'Blog du groupe' sections.

Cliquer sur la date, le bouton 'Participer' apparaît sur la date.

The screenshot shows the 'atis' interface with the 'Agenda' tab selected. The date 'lundi 09 septembre' is highlighted, and a 'Participer' button is visible on the date card.

Cliquer sur le bouton 'Participer', une page de ce type apparaît alors.

Document | 000 - Contact atis.pdf

1 sur 1

QUITTER



Atis est heureux de vous accueillir sur votre plateforme collaborative.

atis formation

Vous souhaitez nous contacter ?

- Contact@atisformation.com
- Tél. 05 53 53 53 07

Pour rejoindre la conférence par téléphone, appelez le 05 16 29 03 20  
Identifiant : 398234

Marlene BRUXNE

Cliquez sur le document pour prendre la main.

Les noms des personnes du groupes qui sont connectés à la plateforme apparaissent sur un bandeau noir.

Celles qui sont connectées mais n'ont pas encore activé l'audio, apparaissent sur un bandeau gris foncé.

Celles qui ne sont pas encore connectées apparaissent sur un bandeau gris clair.

A ce stade, le nom du stagiaire apparaît donc sur un bandeau gris foncé.

Retour

## **Comment se connecter à la partie audio de la session de formation ?**

Mon ordinateur est équipé d'un microphone ou d'un casque avec microphone

Mon ordinateur n'est pas équipé d'un microphone ni d'un casque avec microphone

**Retour**

## Mon ordinateur est équipé d'un microphone ou d'un casque avec microphone

atis Document | 000 - Contact atis.pdf 1 sur 1 QUITTER



Atis est heureux de vous accueillir sur votre plateforme collaborative.

Vous souhaitez nous contacter ?

- Contact@atisformation.com
- Tél. 05 53 53 53 07

1 sur 1 QUITTER

Pour rejoindre la conférence par téléphone, appelez le 05 16 29 03 20  
Identifiant : 398234

Demo TEST  
Marlene BRUGNE

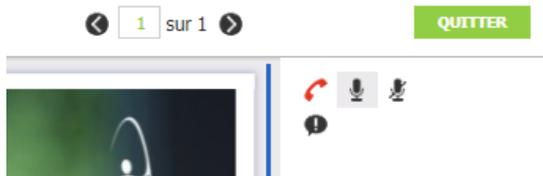
Cliquer sur le téléphone vert pour accéder à la partie audio de la formation. Ainsi, il sera possible de dialoguer avec le formateur et les autres stagiaires.

Cliquez sur le document pour prendre la main.

Si la connexion audio est établie, le nom du stagiaire apparaît sur un bandeau noir.

Le changement ci-contre apparaît :

1 sur 1 QUITTER



1 sur 1 QUITTER

Marlene BRUGNE

Retour

## Mon ordinateur n'est pas équipé d'un microphone ni d'un casque avec microphone

atis Document | 000 - Contact atis.pdf 1 sur 1 QUITTER



Cliquez sur le document pour prendre la main.

Se connecter à l'aide d'un téléphone fixe ou portable.

Pour ce faire, composer le numéro inscrit à droite du téléphone vert.

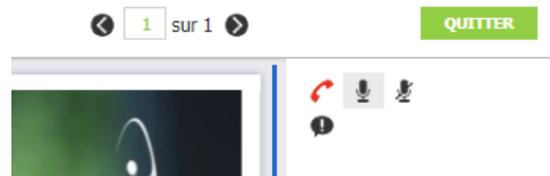
Dans l'exemple ci-dessus il s'agit du '05 16 29 03 20'.

La mise en relation avec un boîtier vocale est établie, il est demandé de saisir le numéro d'identification de la conférence suivi de #, dans l'exemple ci-dessus, il s'agit du 398234.

Si la connexion audio est établie, le nom du stagiaire apparaît sur un bandeau noir.

Le changement ci-contre apparaît :

1 sur 1 QUITTER



Retour

## Configurer le son

Comment connecter un casque équipé d'un micro, à l'ordinateur ?

Comment connecter des haut-parleurs et un microphone à l'ordinateur ?

Comment paramétrer les haut-parleurs ou les écouteurs ?

Comment paramétrer le microphone ?

Comment régler le son des écouteurs ou des haut-parleurs ?

Comment régler le son du microphone ?

Comment tester mon microphone ?

Je rencontre des problèmes de son

[Retour](#)

## Je rencontre des problèmes de son

Le son que j'entends n'est pas de bonne qualité

Le son que j'entends ou que j'émetts est hachuré

Le formateur m'entend mais le volume est trop fort

Le formateur m'entend mais le son n'est pas de bonne qualité

Le formateur ne m'entend plus alors que j'étais connecté

Je m'entends dans les écouteurs ou dans les haut-parleurs

Je n'entends pas le formateur ni les stagiaires mais on m'entend

On ne m'entend pas, alors que je suis connecté avec le téléphone vert

Comment résoudre les problèmes de son avec windows ?

[Retour](#)

## Comment connecter un casque équipé d'un micro, à l'ordinateur ?

3 possibilités, selon la prise dont est équipée le micro :

### 1 prise USB



Il suffit de la brancher dans n'importe quel port correspondant sur la tour de l'ordinateur ou sur l'ordinateur portable.

### 2 prises jack



Si elles ont une couleur, la prise rose est destinée à la partie micro du casque, la prise verte est destinée à la partie écouteur du casque.

Il y a un port rose et un vert correspondant sur la tour de l'ordinateur (à l'avant de la tour et/ou à l'arrière), les brancher dedans. S'il s'agit d'un ordinateur portable, les prises correspondantes sont sur les côtés.

### 1 prise jack



Cette prise fait à la fois la partie écouteur et la partie micro. Pour que cela fonctionne, il faut que l'ordinateur soit équipé d'un port similaire, qui soit donc capable, à lui seul, de recevoir le son du micro et de renvoyer le son des écouteurs, par la même prise.

Ça ne fonctionnera pas si on branche cette prise sur le port rose destiné à la partie micro, par exemple.

Lorsqu'il s'agit d'un branchement par prises jack (seule ou double), si ça ne fonctionne pas, il peut être nécessaire de redémarrer l'ordinateur pour prendre en compte le branchement.

Fermer et relancer le navigateur avant de faire un test sur la plateforme ATIS.

[Retour](#)

## Comment connecter des haut-parleurs et un microphone à l'ordinateur ?

2 possibilités, selon la prise dont sont équipés les haut-parleurs et le micro :

1 prise USB



Il suffit de la brancher dans n'importe quel port correspondant sur la tour de l'ordinateur ou sur l'ordinateur portable.

1 prise jack



Si elle est de couleur, la prise rose est destinée à la partie micro, la prise verte est destinée à la partie haut-parleurs. Il y a un port rose et un vert correspondant sur la tour de l'ordinateur (à l'avant de la tour et/ou à l'arrière), la brancher dedans.

Si il s'agit d'un ordinateur portable, la prise correspondante est sur les côtés.

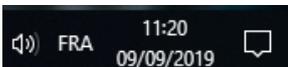
Lorsqu'il s'agit d'un branchement par prise jack, si ça ne fonctionne pas, il peut être nécessaire de redémarrer l'ordinateur pour prendre en compte le branchement.

Fermer et relancer le navigateur avant de faire un test sur la plateforme ATIS.

[Retour](#)

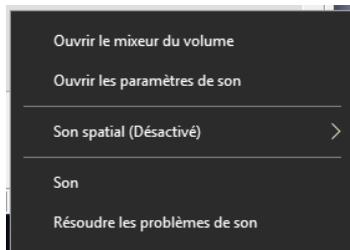
## Comment paramétrer les haut-parleurs ou les écouteurs ?

Cliquer avec le bouton droit de la souris, sur l'icône représentant un haut parleur, près de l'horloge qui se trouve en bas à droite de l'écran.



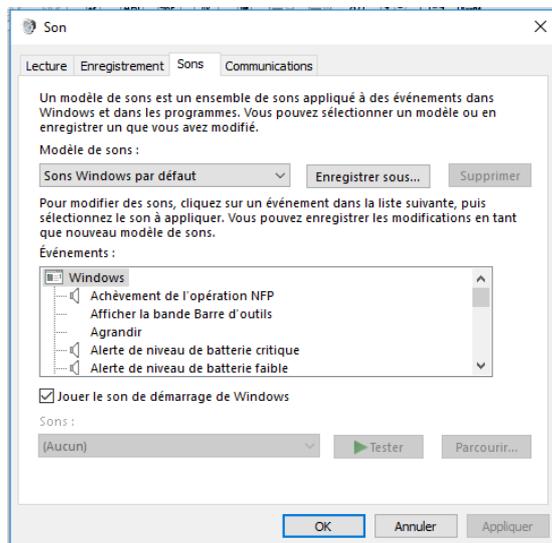
Dans l'exemple, il s'agit de la 1ère icône en partant de la gauche.

Un menu contextuel apparaît :

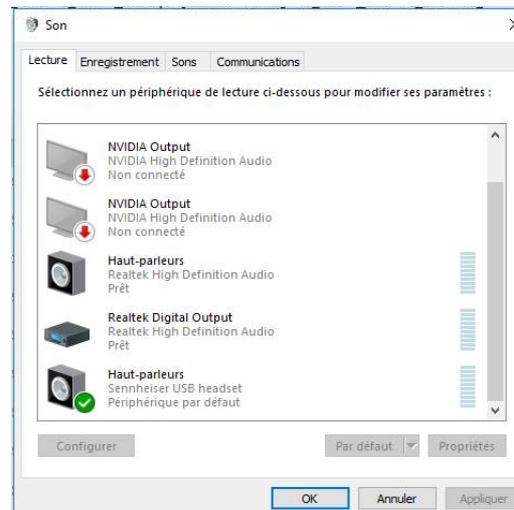


Cliquer sur le choix « Son »

La fenêtre de réglage du son apparaît :



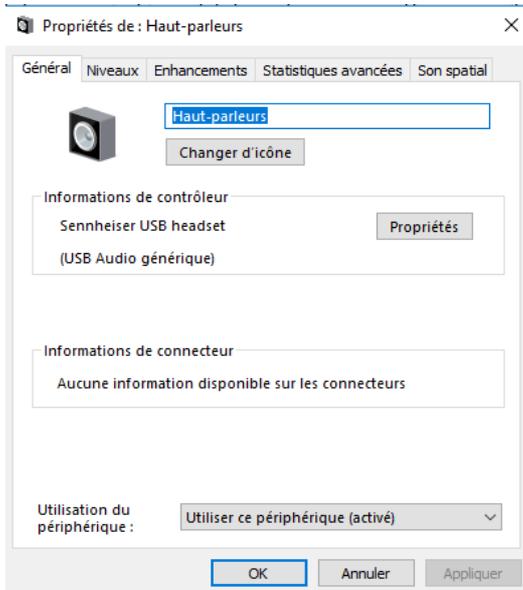
Cliquer sur l'onglet « lecture » :



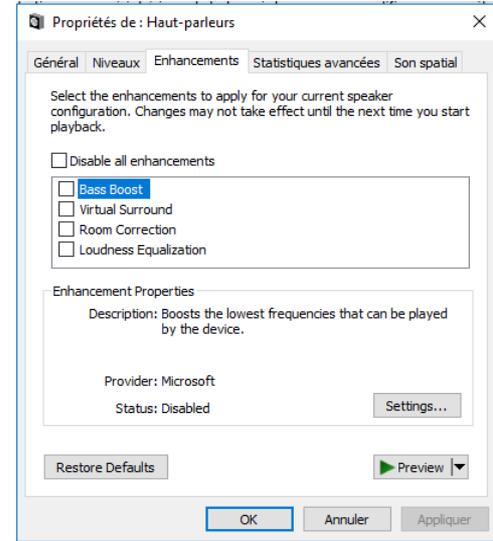
**A - Si une ligne de périphérique de lecture apparaît avec un point vert**

Cliquer dessus pour la sélectionner puis cliquer sur le bouton 'propriétés'.

La fenêtre « Propriétés des haut-parleurs » apparaît :



Si on entend des sons parasites, cliquer sur l'onglet « Améliorations » :



Cocher la case 'désactiver tous les effets sonores' puis cliquer sur ok.

## **B - Si le son que l'on entend est trop fort**

Cliquer sur l'onglet « Niveaux » de la fenêtre propriétés des haut parleurs sélectionnés et déplacer le curseur de la partie « haut-parleurs ».

Si on n'entend rien, cliquer sur l'onglet « Niveaux » de la fenêtre propriétés des haut parleurs



Si une icône rouge apparaît près de l'icône du haut-parleur, cela indique que le son du haut-parleur est bloqué.

Pour le débloquent, cliquer sur l'icône du haut-parleur, l'icône rouge disparaît, le son est de nouveau actif dans les hauts parleurs.

Pour tester, écouter un fichier son présent sur l'ordinateur ou sur Youtube par exemple.

## **C - S'il n'y a aucune ligne présente dans la liste des périphériques de lecture**

Cela signifie qu'aucun haut-parleur n'est branché ou n'est détecté.

Vérifier la connexion des haut-parleurs ou des écouteurs. Changer de port si nécessaire.

Se reporter au paragraphe : Comment paramétrer les haut-parleurs ou les écouteurs ?

## **D - Si les lignes sont grisées et qu'aucune n'apparaît avec un point vert**

Cela signifie qu'aucun haut-parleur ou écouteur n'est actif.

Certaines lignes font apparaître un haut-parleur 'non connecté', il s'agit d'un haut-parleur qui a déjà été branché sur l'ordinateur mais qui n'est pas connecté actuellement.

D'autres lignes font apparaître un haut-parleur 'désactivé'. Il faut réactiver celui nécessaire au rétablissement du son. Pour cela, cliquer à l'aide du bouton droit de la souris sur la ligne du haut-parleur en question, un menu contextuel apparaît, cliquer sur 'Activer'.

Fermer et relancer le navigateur avant de faire un test sur la plateforme ATIS.

Si besoin, se reporter aux paragraphes :

Comment connecter un casque équipé d'un micro, à l'ordinateur ?

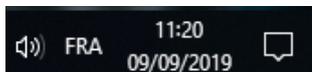
Comment connecter des haut-parleurs et un microphone à l'ordinateur ?

Pour tester, écouter un fichier son présent sur l'ordinateur ou sur Youtube par exemple.

[Retour](#)

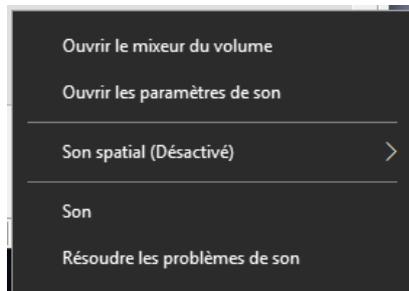
## Comment paramétrer le microphone ?

Cliquer avec le bouton droit de la souris, sur l'icône représentant un haut parleur, près de l'horloge qui se trouve en bas à droite de l'écran.



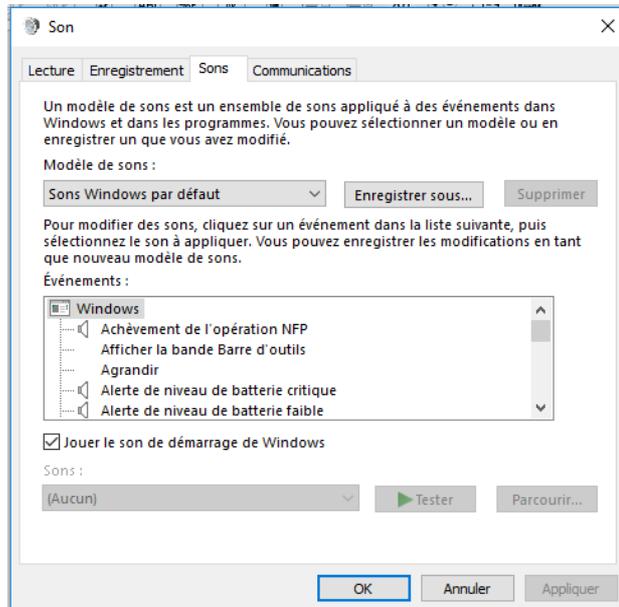
Dans l'exemple, il s'agit de la 1ère icône en partant de la gauche.

Un menu contextuel apparaît :

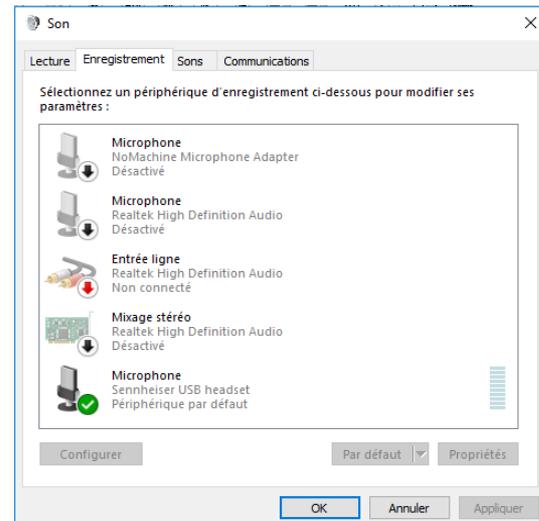


Cliquer sur le choix « Son »

La fenêtre de réglage du son apparaît :



Cliquer sur l'onglet «enregistrement»



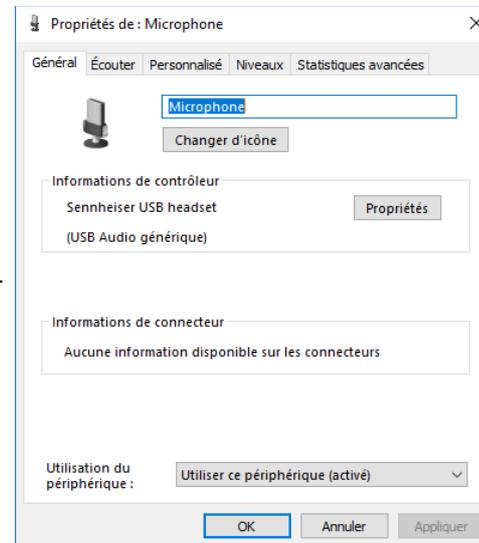
## A – Si une ligne de périphérique d'enregistrement apparaît avec un point vert, dans l'onglet 'Enregistrement'

Cliquer sur cette ligne pour la sélectionner puis cliquer sur le bouton 'propriétés'.

La fenêtre « Propriétés du microphone » apparaît :

Si le son que l'on émet est trop fort, cliquer sur l'onglet « Niveaux » de la fenêtre 'Propriétés du microphone' et déplacer le curseur de la partie « microphone ».

Si on n'émet pas de son (on ne m'entend pas), cliquer sur l'onglet « Niveaux » de la fenêtre 'Propriétés du microphone'.



Si une icône rouge apparaît près de l'icône du haut-parleur, cela indique que le son du microphone est bloqué.

Pour le débloquent, cliquer sur l'icône du haut-parleur, l'icône rouge disparaît, le son est de nouveau actif dans le microphone. Effectuer le réglage du volume en déplaçant le curseur.

Pour tester, se reporter au paragraphe : Comment tester mon microphone ?

Si on a des doutes sur le fonctionnement du microphone, l'essayer sur un autre ordinateur si on en a la possibilité.

### **B – Si aucune ligne n'est présente dans la liste des périphériques de lecture**

Cela signifie qu'aucun microphone n'est branché ou n'est détecté.  
Vérifier la connexion du microphone. Changer de port si nécessaire.

Fermer et relancer le navigateur avant de faire un test sur la plateforme ATIS.

Si besoin, se reporter aux paragraphes :

Comment connecter un casque équipé d'un micro, à l'ordinateur ?

Comment connecter des haut-parleurs et un microphone à l'ordinateur ?

### **C – Si les lignes sont grisées et qu'aucune n'apparaît avec un point vert**

Cela signifie qu'aucun microphone n'est actif.

Certaines lignes font apparaître un microphone 'non connecté', il s'agit d'un microphone qui a déjà été branché sur l'ordinateur mais qui n'est pas connecté actuellement.

D'autres lignes font apparaître un microphone 'désactivé'. Il faut réactiver celui nécessaire au rétablissement du son. Pour cela, cliquer à l'aide du bouton droit de la souris sur la ligne du microphone en question, un menu contextuel apparaît, cliquer sur 'Activer'.

Fermer et relancer le navigateur avant de faire un test sur la plateforme ATIS.

Pour tester, se reporter au paragraphe : Comment tester mon microphone ?

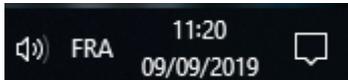
Si besoin, se reporter aux paragraphes : Comment connecter un casque équipé d'un micro, à l'ordinateur ?  
Comment connecter des haut-parleurs et un microphone à l'ordinateur ?

Si on a des doutes sur le fonctionnement du microphone, l'essayer sur un autre ordinateur  
si on en a la possibilité.

[Retour](#)

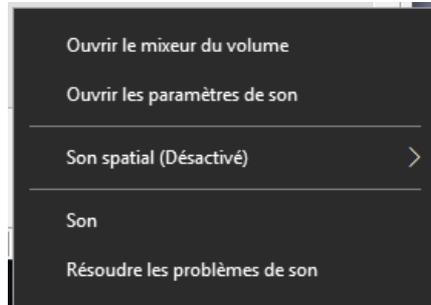
## Comment résoudre les problèmes de son avec windows ?

Cliquer sur l'icône représentant un haut parleur, près de l'horloge qui se trouve en bas à droite de l'écran.



Dans l'exemple, il s'agit de la 1ère icône en partant de la gauche.

Un menu contextuel apparaît :



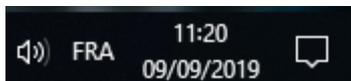
Cliquer sur 'Résoudre les problèmes de son', et se laisser guider par les messages.

Si le problème n'est pas solutionné, contacter un technicien ATIS.

[Retour](#)

Comment régler le son des écouteurs ou des haut-parleurs ?

Cliquer sur l'icône représentant un haut parleur, près de l'horloge qui se trouve en bas à droite de l'écran.



Dans l'exemple, il s'agit de la 1ère icône en partant de la gauche.

Un curseur apparaît, il suffit de le déplacer pour augmenter ou baisser le son.



Si une croix apparaît à droite de l'icône du haut-parleur, comme ci-dessous, cela signifie que le son est désactivé. Cliquer sur l'icône du haut-parleur pour le réactiver.

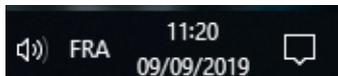


Si le son doit provenir de haut-parleurs externes à l'ordinateur, vérifier que le bouton qui permet d'allumer les haut-parleurs est bien sur la bonne position et que si un bouton de volume est présent, il ne soit pas complètement baissé.

[Retour](#)

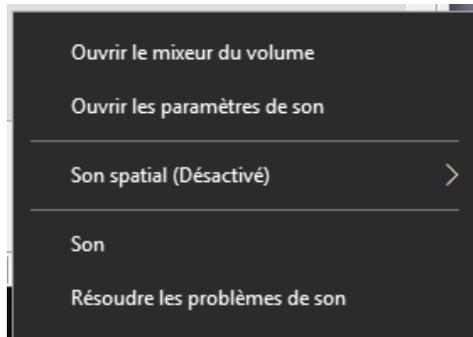
## Comment régler le son du microphone ?

Cliquer **avec le bouton droit** de la souris, sur l'icône représentant un haut parleur, près de l'horloge qui se trouve en bas à droite de l'écran.



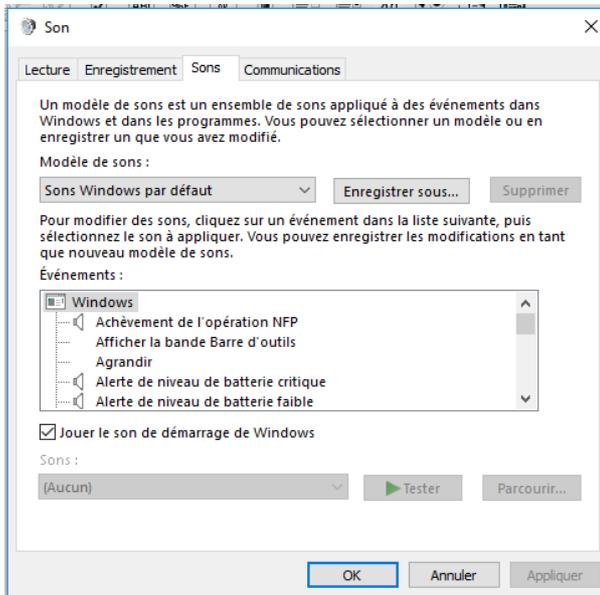
Dans l'exemple, il s'agit de la 1ère icône en partant de la gauche.

Un menu contextuel apparaît :

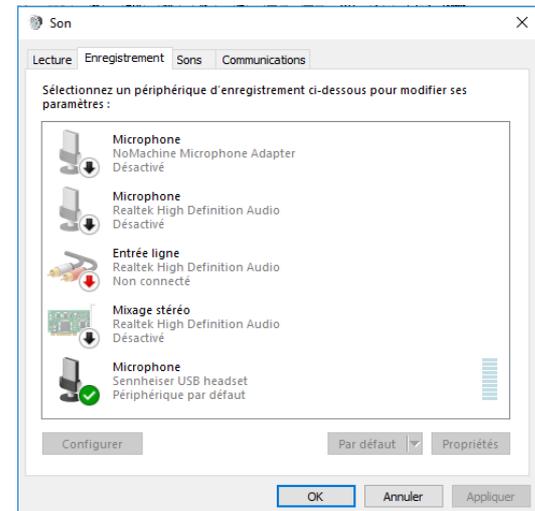


Cliquer sur le choix « Son »

La fenêtre de réglage du son apparaît :

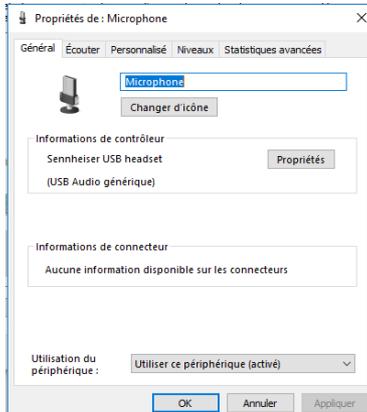


Cliquer sur l'onglet « enregistrement »

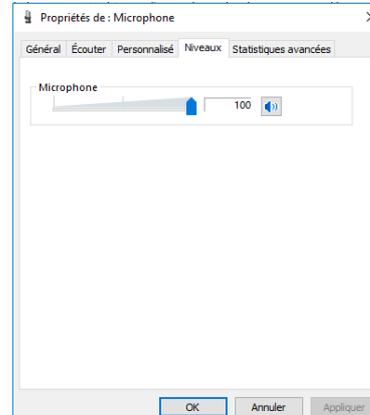


Cliquer sur la ligne sur laquelle est présente un point vert, pour la sélectionner, puis cliquer sur le bouton 'propriétés'.

La fenêtre « Propriétés du microphone » apparaît :



Cliquer sur l'onglet niveau.



Pour baisser le son du microphone, il suffit de déplacer le curseur vers la gauche, si c'est pour l'augmenter, on le déplace vers la droite.



Si une icône rouge apparaît près de l'icône du haut-parleur, cela indique que le son du microphone est bloqué.

Pour le débloquent, cliquer sur l'icône du haut-parleur, l'icône

rouge disparaît, le son est de nouveau actif dans le microphone.

En plus de la ligne « Microphone », il peut y avoir une ligne « Ampli ».

Le niveau de l'ampli ne doit pas dépasser, en principe, 10 db. Déplacer le curseur en conséquence.

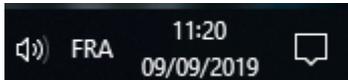
Pour tester, se reporter au paragraphe : Comment tester mon microphone ?

Le cas échéant, si le micro n'est pas interne, vérifier que le bouton qui permet d'activer et de couper le son du micro est bien sur la bonne position.

[Retour](#)

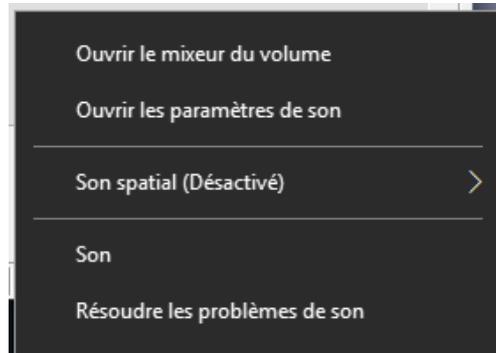
## Comment tester mon microphone ?

Cliquer avec le bouton droit de la souris, sur l'icône représentant un haut parleur, près de l'horloge qui se trouve en bas à droite de l'écran.



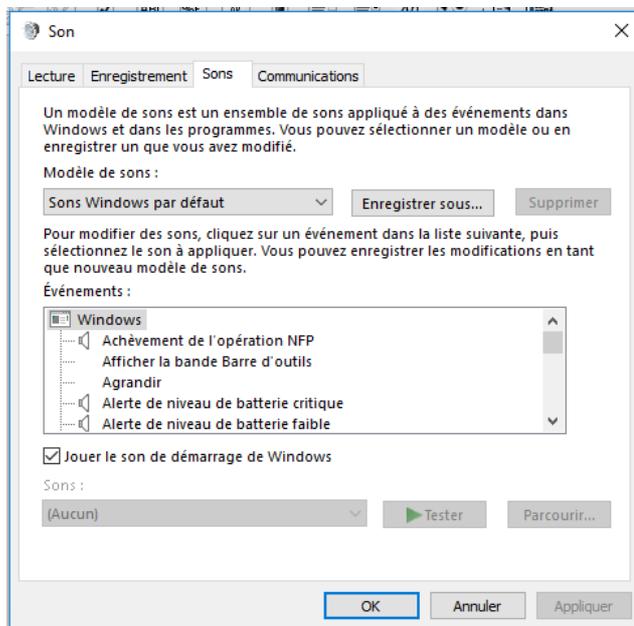
Dans l'exemple, il s'agit de la 1ère icône en partant de la gauche.

Un menu contextuel apparaît :

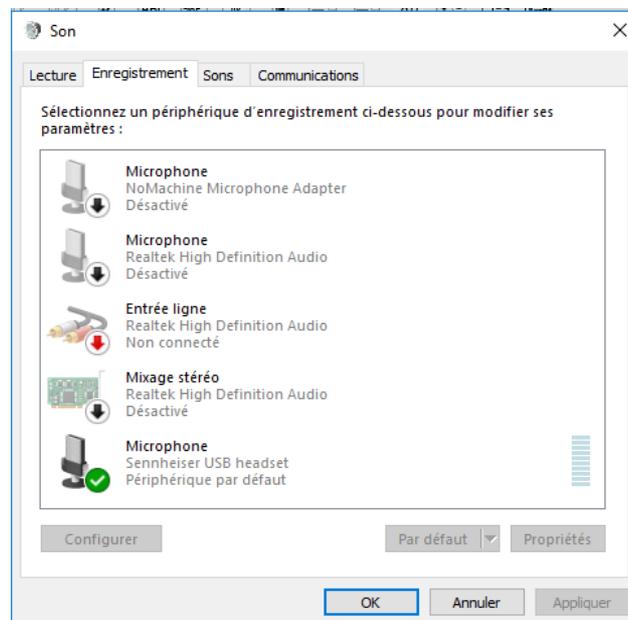


Cliquer sur le choix « Son »

La fenêtre de réglage du son apparaît :



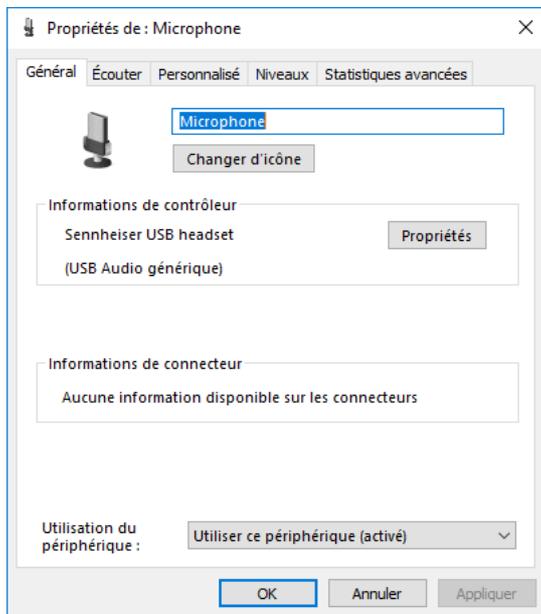
Cliquer sur l'onglet «enregistrement»



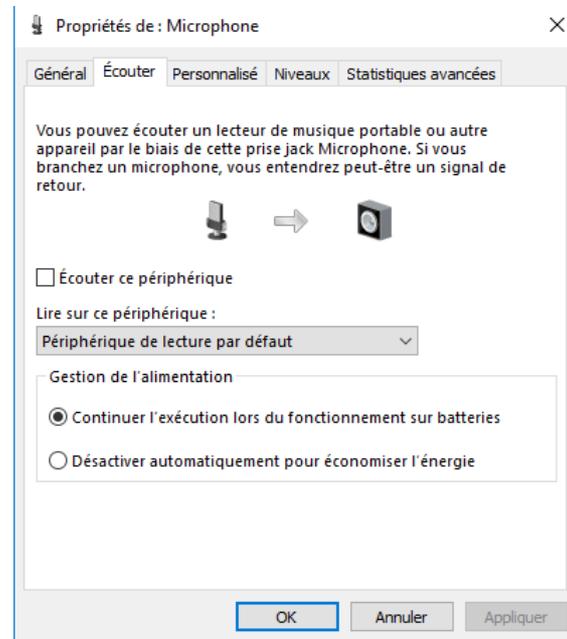
## A – Si une ligne de périphérique d'enregistrement apparaît avec un point vert, dans l'onglet 'Enregistrement'

Cliquer sur cette ligne pour la sélectionner puis cliquer sur le bouton 'propriétés'.

La fenêtre « Propriétés du microphone » apparaît :



Cliquer sur l'onglet 'Ecouter' :



Cocher la case 'Ecouter ce périphérique'.

Il faudra penser à décocher cette case lorsque le test sera fini.

Parler dans le microphone, la voix doit passer dans les écouteurs ou dans les haut-parleurs.

Si c'est le cas, le microphone fonctionne, sinon, se reporter au paragraphe : Comment paramétrer le microphone ?

Si le son est trop fort ou trop faible, se reporter au paragraphe : Comment régler le son du microphone ?

Le cas échéant, si le micro n'est pas interne, vérifier que le bouton qui permet d'activer et de couper le son du micro est bien sur la bonne position.

**B – Si il n'y a pas de ligne de périphérique d'enregistrement avec un point vert, dans l'onglet 'Enregistrement'**

Se reporter au paragraphe : Comment paramétrer le microphone ?

[Retour](#)

## Le bouton 'AGENDA' n'apparaît pas

Comme dans l'exemple ci-dessous, le bouton 'AGENDA' n'apparaît pas, car aucune session de formation n'est sélectionnée. En haut à droite est inscrit : « Sélectionnez un groupe de travail ».



Cliquer sur l'icône  située en haut à droite dans la page, pour faire afficher l'utilisateur connecté.

Une fenêtre apparaît avec le nom et le prénom de l'utilisateur.



Si l'utilisateur ne correspond pas, cliquer sur 'Me déconnecter'. La page d'accueil ATIS apparaît alors, cliquer sur 'Me connecter' puis renseigner à nouveau les identifiants de connexion.

Si l'utilisateur correspond, sélectionner un groupe de travail en cliquant sur la petite flèche. Lorsqu'un groupe de travail est sélectionné, le bouton 'AGENDA' apparaît (comme ci-dessous) :

The screenshot displays the ATIS user interface. At the top left, the word 'atis' is visible. On the right, the user's profile is shown as 'Test pré-formation - Marlène [248]' with a dropdown arrow and a user icon. Below this is a navigation bar with four tabs: 'Documents personnels', 'Documents partagés', 'Quizz', and 'Agenda', which is currently selected. To the right of the 'Agenda' tab is a gear icon for settings. The main content area features a large image of a woman on a phone. Overlaid on this image is an orange button with the text 'affirmez vos talents avec ATIS' and a white text box below it that reads 'Apprenez en ligne et en présentiel, de façon concrète, simple et adaptée.' On the right side, there is a sidebar with a green header 'Membres du groupe'. Below this header is a list of members: 'Demo TEST' and 'Moi', each with an 'X' icon to its right. A button labeled 'Archiver le groupe' is positioned below the member list. Further down, another green header reads 'Blog du groupe' with a '+ ajouter' link to its right. Below this is a section for a 'Nouveau billet' (New post) by 'Marlene BRUGNE' dated '12-04-19 12:04'. At the bottom of this section is a button that says '0 commentaire'.

Si aucun groupe de travail n'apparaît lorsqu'on clique sur « Sélectionner un groupe de travail », c'est qu'on appartient à aucun groupe pour l'instant.

Retour

Aucune date de session n'apparaît, après avoir cliqué sur 'Agenda'

← → ↻ 🔒 foad.atisformation.com/ugo\_web/fr/Bureau.awp 🔍 ★ 🖥️ 🗄️ | M ⋮

atis Test pré-formation - Marlène [248] 👤

🏠 Documents personnels Documents partagés Quizz **Agenda** ⚙️

📅 Créer une session Affichage :  sessions à venir  sessions archivées ↻

**Membres du groupe**

Demo TEST	X
Moi	X

Archiver le groupe

**Blog du groupe** + ajouter

**Nouveau billet** 🗨️  
publié par Marlène BRUGNE, 12-04-19 12:04

0 commentaire

Contacter le service technique d'ATIS.

Retour

## Lorsque je clique sur le bouton 'Participer', rien ne semble se passer

Après avoir cliqué sur le bouton 'Participer', on reste sur la page contenant le bouton 'AGENDA', rien ne semble se passer.

### 1<sup>er</sup> cas : Autoriser l'affichage des pop-up pour le site de la foad ATIS

Bien observer la page, il peut y avoir une petite fenêtre qui demande si on souhaite autoriser le site de la foad à afficher les popup.  
Autoriser.

Si cette fenêtre n'apparaît pas, il se peut qu'il y ait l'icône  à droite de l'url. Cliquer dessus pour autoriser les pop-up et relancer la page [atisformation.com](http://atisformation.com)

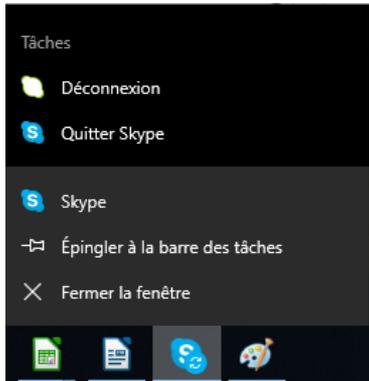
### 2<sup>ème</sup> cas : Skype est lancé sur l'ordinateur (ou est en veille)

si le 1<sup>er</sup> cas est écarté. Regarder si Skype n'est pas lancé (même en veille) sur l'ordinateur.



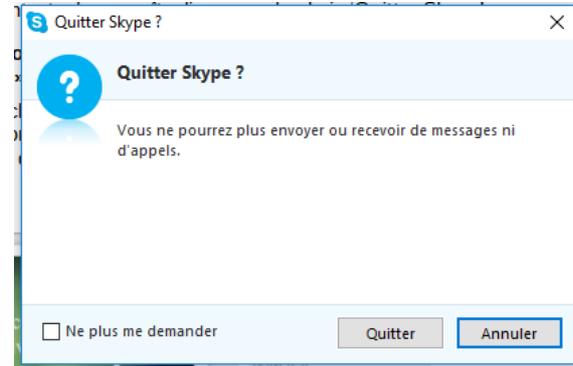
Si il est lancé, on voit une icône 'Skype' dans la barre des tâches, dernière icône à droite dans l'image ci-dessus.

Cliquer à l'aide du bouton droit de la souris, sur l'icone 'Skype',  
le menu contextuel apparaît :



cliquer sur le choix  
'Quitter Skype', une fenêtre  
de confirmation apparaît :

Cliquer sur 'Quitter'



**3ème cas : Une extension dans le navigateur empêche le bon fonctionnement de la plateforme ATIS**

Contactez le service technique ATIS.

Retour

## Le téléphone vert n'apparaît pas

Le téléphone vert doit apparaître lorsqu'on se trouve sur la page suivante :



Pour accéder à cette page, il faut avoir cliqué sur le bouton 'Participer'.

Le navigateur utilisé n'est pas compatible avec la plateforme de formation à distance ATIS ou sa version est trop ancienne.

Mettre à jour le navigateur ou lancer un navigateur compatible.

Les navigateurs compatibles avec la plateforme ATIS sont :

- Google chrome version 47 minimum,
- Mozilla firefox version 43 minimum,
- Safari version 11 minimum.

Si le navigateur est bien un préconisé, il peut s'agir d'un problème lié à la box.  
Redémarrer la box. Patientez après redémarrage car la réinitialisation n'est pas instantanée.

[Retour](#)

**Le message : 'Vous allez rejoindre la conférence, veuillez-patier...' reste à l'écran**



**1er cas : une petite fenêtre demande l'autorisation d'utiliser le microphone**

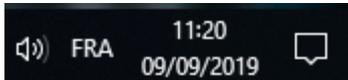
Il doit y avoir une petite fenêtre à l'écran, elle demande l'autorisation d'utilisation du microphone par le site <https://foad.atisformation.com>  
Cliquer sur le bouton 'Autoriser'.

**2eme cas : Un message sur bandeau rouge peut apparaître brièvement : 'Erreur inconnue'**

Le téléphone vert n'est plus visible.

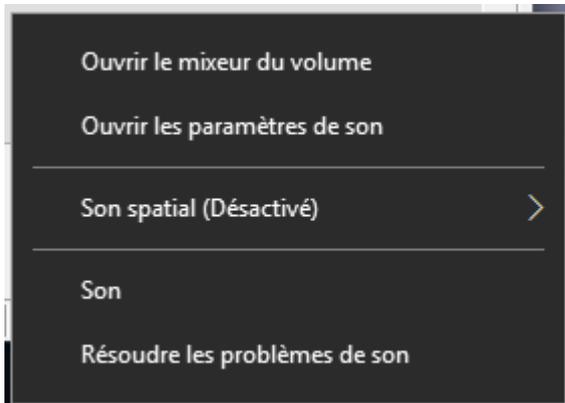
Aucun microphone ne semble être connecté à l'ordinateur, qu'il soit interne (comme sur un ordinateur portable) ou externe.

Cliquer avec le bouton droit de la souris, sur l'icône représentant un haut parleur, près de l'horloge qui se trouve en bas à droite de l'écran.



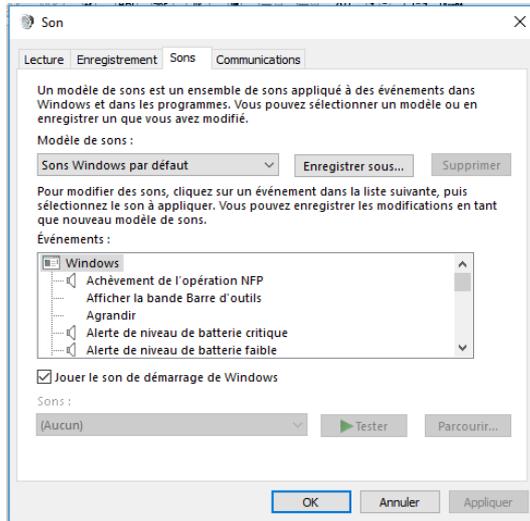
Dans l'exemple, il s'agit de la 1ère icône en partant de la gauche.

Un menu contextuel apparaît :

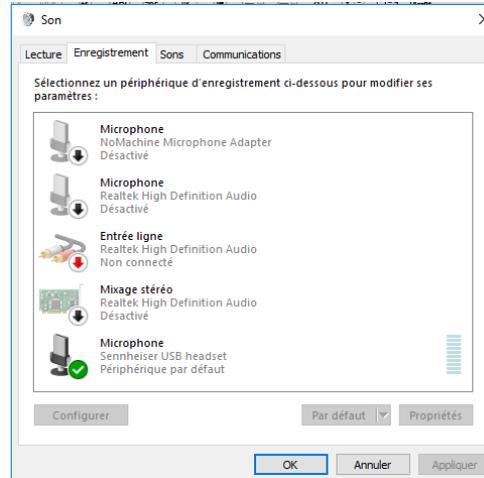


Cliquer sur le choix « Son »

La fenêtre de réglage du son apparaît :



Cliquer sur l'onglet « enregistrement »



Il n'y a aucune ligne ou toutes les lignes sont grisées.

Aucune ligne n'apparaît avec le point vert, à la différence de l'exemple ci-contre.

Pour connecter un casque équipé d'un microphone, se reporter au paragraphe : Comment connecter un casque équipé d'un micro, à l'ordinateur ?.

Pour connecter des écouteurs/haut-parleurs et un microphone, se reporter au paragraphe : Comment connecter des haut-parleurs et un microphone à l'ordinateur ?.

Pour configurer le son du microphone intégré à un ordinateur portable, se reporter au paragraphe : Comment paramétrer le microphone ?.

En attendant de solutionner le problème, il est possible de suivre la partie audio de la formation par téléphone, se reporter au paragraphe : Mon ordinateur n'est pas équipé d'un microphone ni d'un casque avec microphone.

### **3ème cas : Un message sur bandeau rouge peut apparaître : 'Format audio/vidéo incompatible'**

Le téléphone vert n'est plus visible.

Le navigateur utilisé n'est pas compatible avec la plateforme de formation à distance ATIS ou sa version est trop ancienne.

Mettre à jour le navigateur ou lancer un navigateur compatible.

Les navigateurs compatibles avec la plateforme ATIS sont :

- Google chrome version 47 minimum,
- Mozilla firefox version 43 minimum,
- Safari version 11 minimum.

### **4ème cas : Onglets ouverts sur le navigateur, en plus de la FOAD**

Certaines pages web peuvent bloquer la FOAD. Fermer tous les onglets autres que la FOAD.

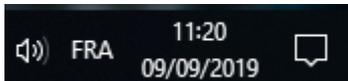
### **5ème cas : Aucun de ces cas ne me concerne**

Se reporter au paragraphe : Mon ordinateur n'est pas équipé d'un microphone ni d'un casque avec microphone pour terminer le cours puis contacter un technicien ATIS pour solutionner le problème.

[Retour](#)

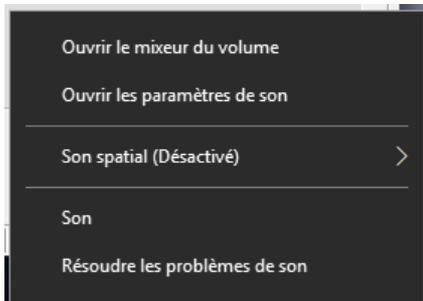
## Le son que j'entends n'est pas de bonne qualité

Cliquer avec le bouton droit de la souris, sur l'icône représentant un haut parleur, près de l'horloge qui se trouve en bas à droite de l'écran.



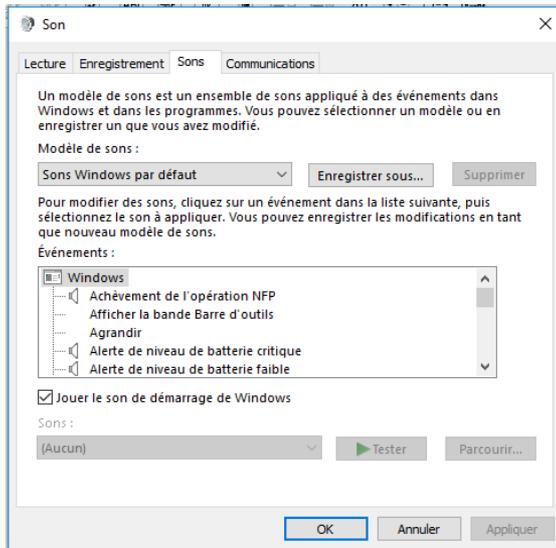
Dans l'exemple, il s'agit de la 1ère icône en partant de la gauche.

Un menu contextuel apparaît :

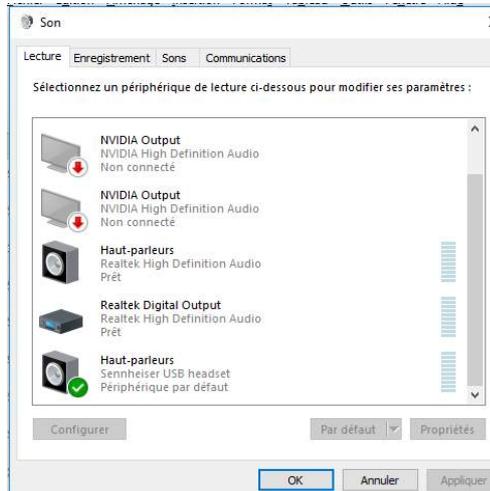


Cliquer sur le choix « Son »

La fenêtre de réglage du son apparaît :

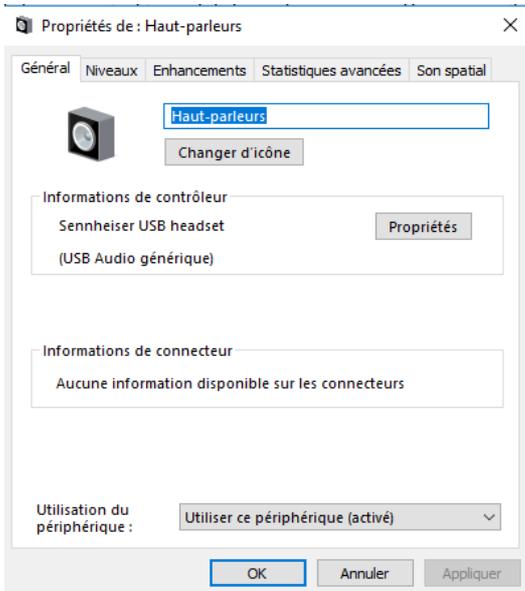


Cliquer sur l'onglet « lecture »

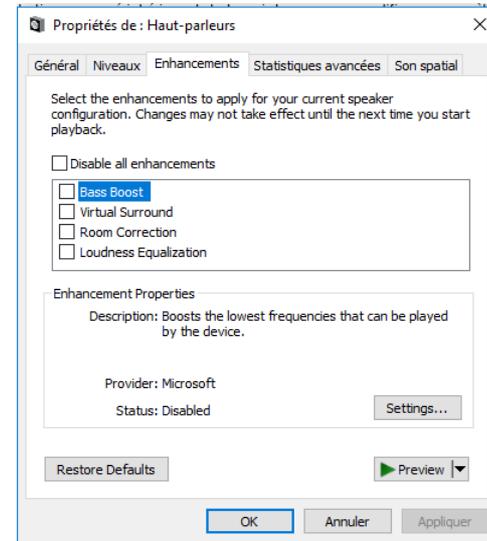


Cliquer sur la ligne de haut-parleurs sur laquelle il y a un v dans un point vert. Dans l'exemple ci contre, il s'agit de la 5ème ligne. La ligne est ainsi sélectionnée, il faut ensuite cliquer sur le bouton « Propriétés ».

La fenêtre « Propriétés des haut-parleurs » apparaît :



Cliquer sur l'onglet « Améliorations » :



Cocher la case 'désactiver tous les effets sonores'.

Retour

## **Le son que j'entends ou que j'émet est hachuré**

Si plusieurs personnes utilisent internet à partir de la même box, la bande passante est partagée.

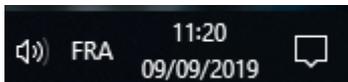
De plus, pendant la formation, il ne faut pas que des téléchargements soient en cours (attention aux mises à jours windows automatique en pleine journée), ni des jeux en ligne.

Si l'ordinateur est connecté à internet en wifi et qu'on a la possibilité de le connecter en filaire, la qualité de la connexion sera meilleure.

[Retour](#)

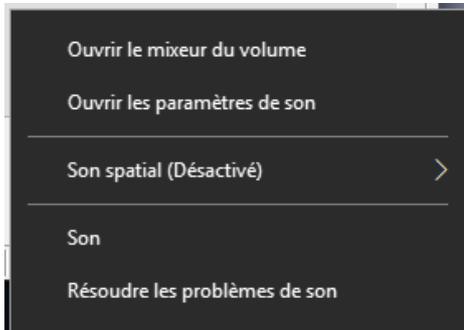
## Le formateur m'entend mais le volume est trop fort

Cliquer avec le bouton droit de la souris, sur l'icône représentant un haut parleur, près de l'horloge qui se trouve en bas à droite de l'écran.



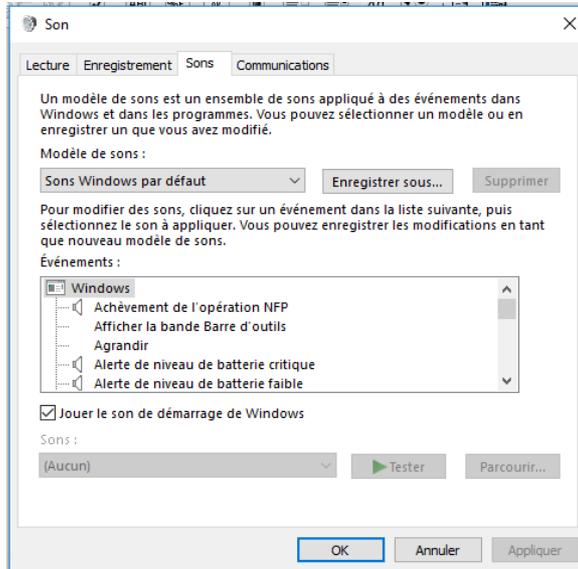
Dans l'exemple, il s'agit de la 1ère icône en partant de la gauche.

Un menu contextuel apparaît :

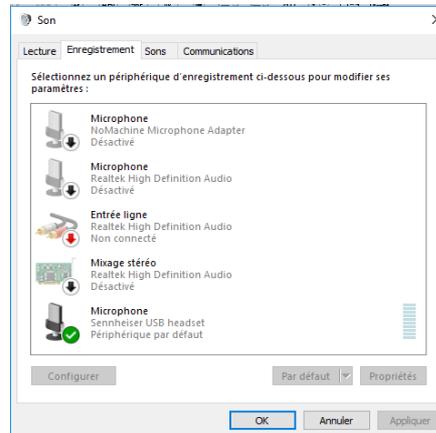


Cliquer sur le choix « Son »

La fenêtre de réglage du son apparaît :

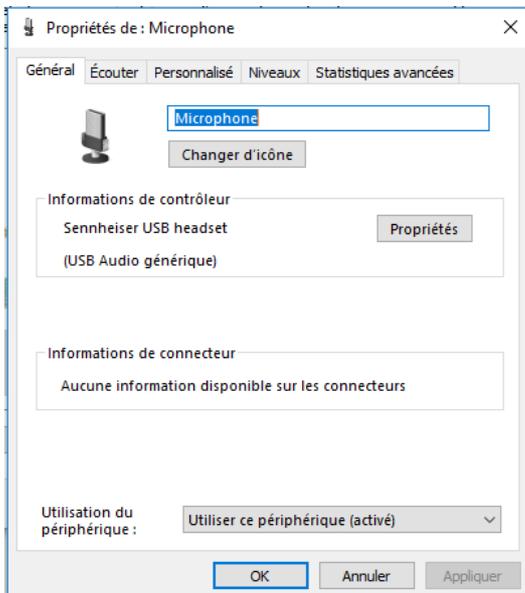


Cliquer sur l'onglet « enregistrement »

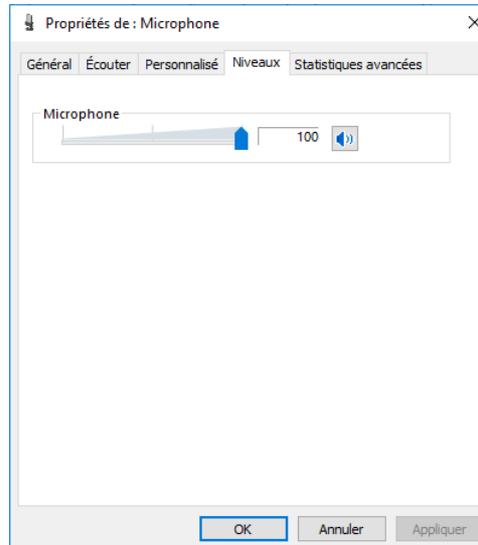


Cliquer sur la ligne de microphone sur laquelle il y a un v dans un point vert. Dans l'exemple ci contre, il s'agit de la 5ème ligne. La ligne est ainsi sélectionnée, il faut ensuite cliquer sur le bouton « Propriétés ».

La fenêtre « Propriétés du microphone » apparaît :



Cliquer sur l'onglet « Niveaux » :



Pour baisser le son du microphone, il suffit de déplacer le curseur vers la gauche, si c'est pour l'augmenter, on le déplace vers la droite.

En plus de la ligne « Microphone », il peut y avoir une ligne « Ampli ».

Le niveau de l'ampli ne doit pas dépasser, en principe, 10 db. Déplacer le curseur en conséquence.

Si le son émis n'est pas de bonne qualité, essayer d'éloigner le microphone de la bouche.

[Retour](#)

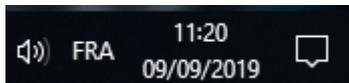
**Le formateur m'entend mais le son n'est pas de bonne qualité**

Essayer d'éloigner le microphone de la bouche.

[Retour](#)

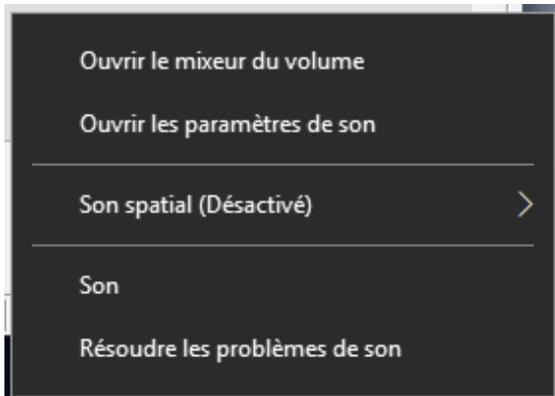
## On ne m'entend pas, alors que je suis connecté avec le téléphone vert

Cliquer avec le bouton droit de la souris, sur l'icône représentant un haut parleur, près de l'horloge qui se trouve en bas à droite de l'écran.



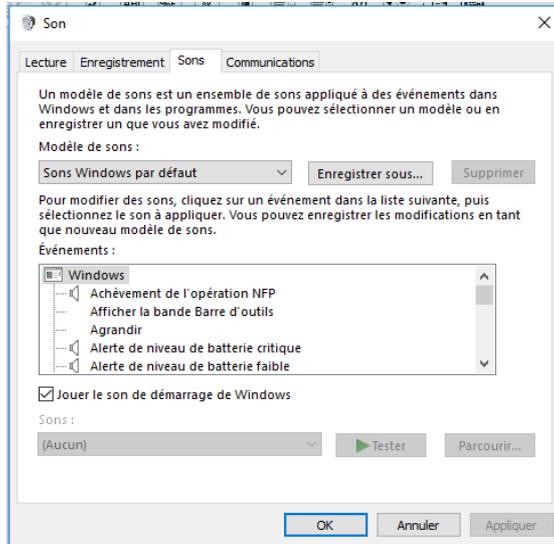
Dans l'exemple, il s'agit de la 1ère icône en partant de la gauche.

Un menu contextuel apparaît :

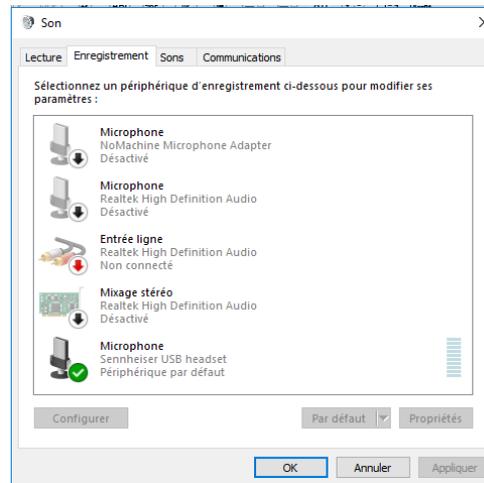


Cliquer sur le choix « Son »

La fenêtre de réglage du son apparaît :



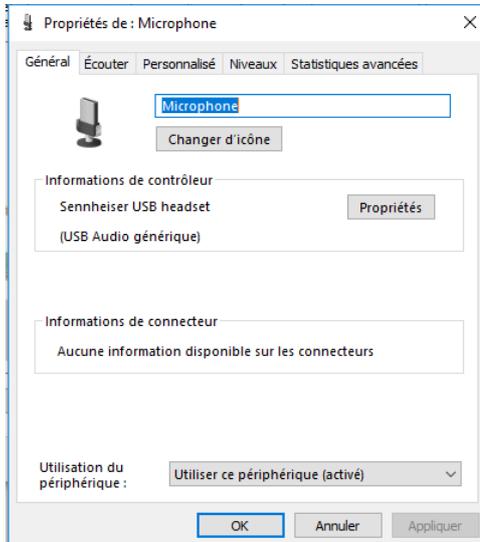
Cliquer sur l'onglet « enregistrement »



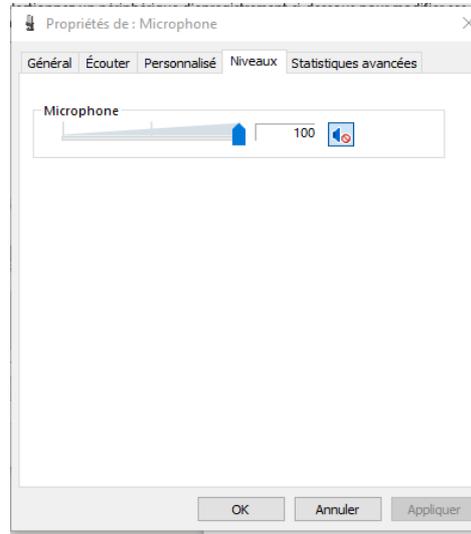
Cliquer sur la ligne de microphone sur laquelle il y a un v dans un point vert. Dans l'exemple ci contre, il s'agit de la 5ème ligne. La ligne est ainsi sélectionnée, il faut ensuite cliquer sur le bouton « Propriétés ».

*Si aucune ligne ne dispose d'un point vert, se reporter à au paragraphe : Comment paramétrer le microphone ?.*

La fenêtre « Propriétés du microphone » apparaît :



Cliquer sur l'onglet « Niveaux » :



Si un signe rouge apparaît près de l'icône représentant un haut-parleur, cela veut dire que le son du microphone est désactivé. Il faut cliquer sur l'icône du haut-parleur pour l'activer. Le signe rouge disparaît alors.

Pour baisser le son du microphone, il suffit de déplacer le curseur vers la gauche, si c'est pour l'augmenter, on le déplace vers la droite.

En plus de la ligne « Microphone », il peut y avoir une ligne « Ampli ». Le niveau de l'ampli ne doit pas dépasser, en principe, 10 db. Déplacer le curseur en conséquence.

Le cas échéant, si le micro n'est pas interne, vérifier que le bouton qui permet d'activer et de couper le son du micro est bien sur la bonne position.

Retour

## **Je n'entends pas le formateur ni les stagiaires mais on m'entend**

Se reporter au paragraphe : Comment paramétrer les haut-parleurs ou les écouteurs ?  
ou au paragraphe : Comment régler le son des écouteurs ou des haut-parleurs ?

[Retour](#)

**Je n'entends plus le formateur ni les stagiaires alors que j'étais connecté**

Tout en haut du navigateur, il y a 2 onglets. Un onglet Bureau et un onglet Session.

Bureau x Session x

foad.atisformation.com/FR/onAir.awp

atis Document | 000 - Contact atis.pdf 1 sur 1 **QUITTER**

Atis est heureux de vous accueillir sur votre plateforme collaborative.

atis formation

Pour rejoindre la conférence par téléphone, appelez le 05 16 29 03 20  
Identifiant : 398234

Demo TEST

Marlene BRUGNE

Pour relancer rapidement la connexion, sans revenir à la saisie des identifiants, cliquer sur l'onglet 'Bureau',

The screenshot shows a web browser window with two tabs: 'Bureau' and 'Session'. The address bar displays 'foad.atisformation.com/FR/Bureau.awp'. The page header includes the 'atis' logo and the text 'Test pré-formation - Marlène [248]'. Below the header, there are navigation tabs for 'Documents personnels', 'Documents partagés', 'Quiz', and 'Agenda'. The 'Agenda' tab is active, showing a calendar for 'mardi 10 septembre'. A calendar event is visible for 'Test pré-formation - Marlène' with a 'Participer' button. On the right side, there is a 'Membres du groupe' section with a list of members: 'Demo TEST' and 'Moi', both with an 'X' icon. Below this is a 'Blog du groupe' section with a '+ ajouter' button and a 'Nouveau billet' section with a '0 commentaire' button.

Puis cliquer sur le bouton 'Participer' qui se trouve sur la date.

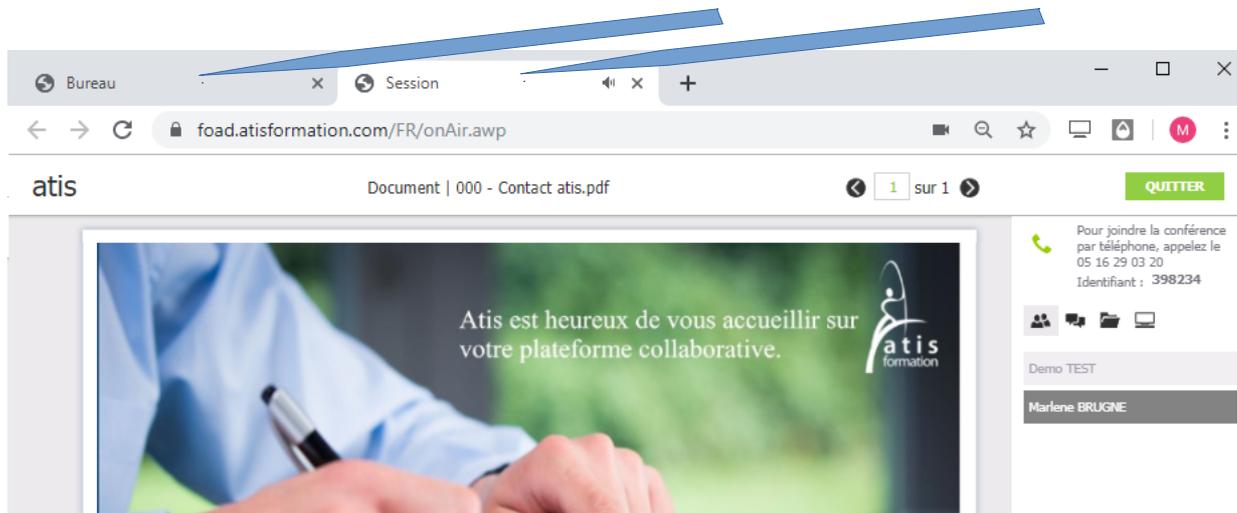
The screenshot shows a web browser window with two tabs: 'Bureau' and 'Session'. The address bar displays 'foad.atisformation.com/FR/onAir.awp'. The page header includes the 'atis' logo, the text 'Document | 000 - Contact atis.pdf', and a '1 sur 1' indicator. A green 'QUITTER' button is visible in the top right. The main content area displays a document viewer with a background image of a person in a blue shirt holding a pen. The text on the document reads: 'Atis est heureux de vous accueillir sur votre plateforme collaborative.' and the 'atis formation' logo. On the right side, there is a 'Pour joindre la conférence par téléphone, appelez le 05 15 29 03 20. Identifiant : 398234' section with icons for a phone, a group of people, a speech bubble, a folder, and a laptop. Below this is a 'Demo TEST' section with a 'Marlene BRUGNE' name.

Puis cliquer sur le téléphone vert ou appeler à l'aide du téléphone (fixe ou mobile)

Retour

**Le formateur ne m'entend plus alors que j'étais connecté**

Tout en haut du navigateur, il y a 2 onglets. Un onglet Bureau et un onglet Session.



Bureau x Session x

foad.atisformation.com/FR/onAir.awp

atis Document | 000 - Contact atis.pdf 1 sur 1 **QUITTER**

Atis est heureux de vous accueillir sur votre plateforme collaborative.

atis formation

Pour rejoindre la conférence par téléphone, appelez le 05 16 29 03 20  
Identifiant : 398234

Demo TEST

Marlene BRUGNE

Pour relancer rapidement la connexion, sans revenir à la saisie des identifiants, cliquer sur l'onglet 'Bureau',

The screenshot shows a web browser window with two tabs: 'Bureau' and 'Session'. The address bar displays 'foad.atisformation.com/FR/Bureau.awp'. The page header includes the 'atis' logo and the text 'Test pré-formation - Marlène [248]'. A navigation menu contains 'Documents personnels', 'Documents partagés', 'Quizz', and 'Agenda'. Below the menu, there is a 'Créer une session' button and a filter for 'Affichage : sessions à venir' (checked) and 'sessions archivées'. The main content area features a calendar for 'mardi 10 septembre' with a green 'Participer' button. To the right, there is a 'Membres du groupe' section with a list of participants (Demo TEST, Moi) and an 'Archiver le groupe' button. Below that is a 'Blog du groupe' section with a '+ ajouter' button and a 'Nouveau billet' by Marlène BRUGNE, dated 12-04-19 12:04, with '0 commentaire'.

Puis cliquer sur le bouton 'Participer' qui se trouve sur la date.

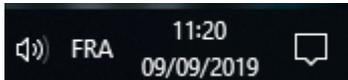
The screenshot shows a web browser window with two tabs: 'Bureau' and 'Session'. The address bar displays 'foad.atisformation.com/FR/onAir.awp'. The page header includes the 'atis' logo, the text 'Document | 000 - Contact atis.pdf', and a 'QUITTER' button. The main content area features a large image of a person in a blue shirt writing, with the text 'Atis est heureux de vous accueillir sur votre plateforme collaborative.' and the 'atis formation' logo. To the right, there is a section for joining a conference by phone, with the text 'Pour rejoindre la conférence par téléphone, appelez le 05 16 29 03 20 Identifiant : 398234'. Below this, there is a list of participants: 'Demo TEST' and 'Marlene BRUGNE'.

Puis cliquer sur le téléphone vert ou appeler à l'aide du téléphone (fixe ou mobile)

Retour

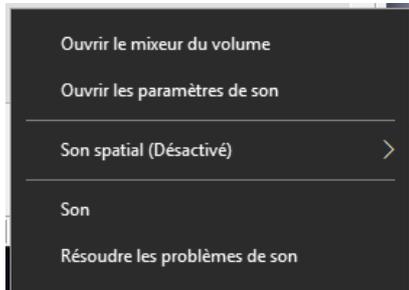
## Je m'entends dans les écouteurs ou dans les haut-parleurs

Cliquer avec le bouton droit de la souris, sur l'icône représentant un haut parleur, près de l'horloge qui se trouve en bas à droite de l'écran.



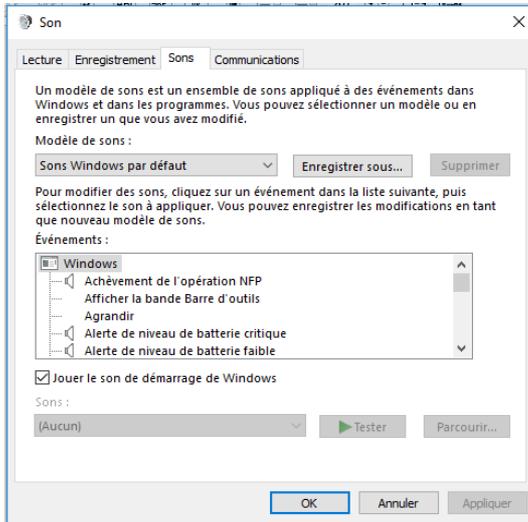
Dans l'exemple, il s'agit de la 1ère icône en partant de la gauche.

Un menu contextuel apparaît :

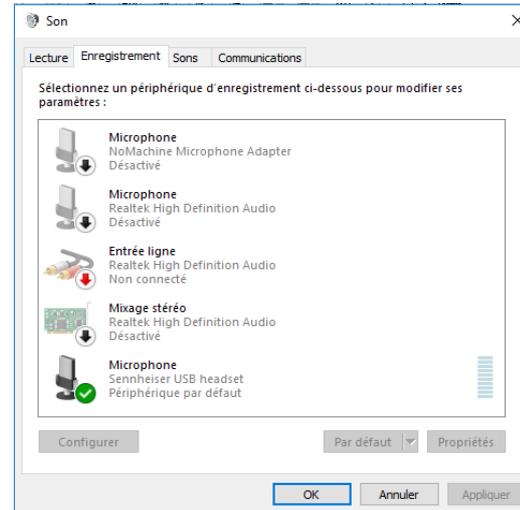


Cliquer sur le choix « Son »

La fenêtre de réglage du son apparaît :



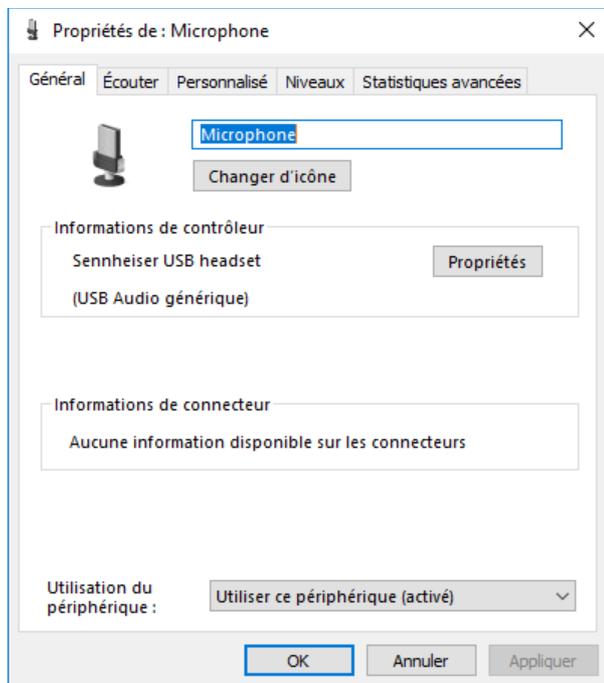
Cliquer sur l'onglet «enregistrement»



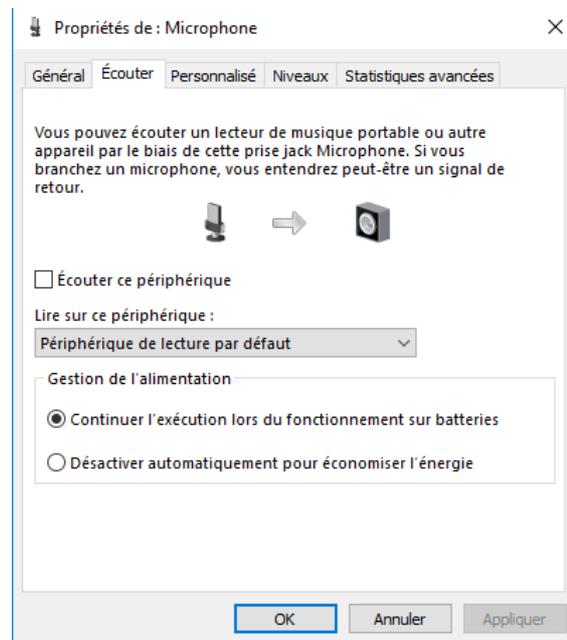
**A – Si une ligne de périphérique d'enregistrement apparaît avec un point vert, dans l'onglet 'Enregistrement'**

cliquer sur cette ligne pour la sélectionner puis cliquer sur le bouton 'propriétés'.

La fenêtre « Propriétés du microphone » apparaît :



Cliquer sur l'onglet 'Écouter' :



Décocher la case 'Écouter ce périphérique'.

Retour

## Écran noir sur le PC virtuel

Est-ce que l'ordinateur est équipé de l'antivirus BITDEFENDER  
Si oui :

Il faut aller dans les fonctionnalités de Bitdefender pour désactiver « l'analyse SSL ».

Pour cela, en bas à droite de l'écran, cliquer sur l'icône représentant une flèche qui pointe vers le haut (la plus à gauche sur l'image ci-contre).



Des icônes cachées vont apparaître, il faut cliquer sur l'icône représentant un 'B' (pour bitdefender).

Ensuite, il faut cliquer sur 'voir les modules', choisir 'protection web' et dans cette partie, il faut faire cette manipulation, à chaque fois que la session de formation nécessite l'accès à un PC virtuel.

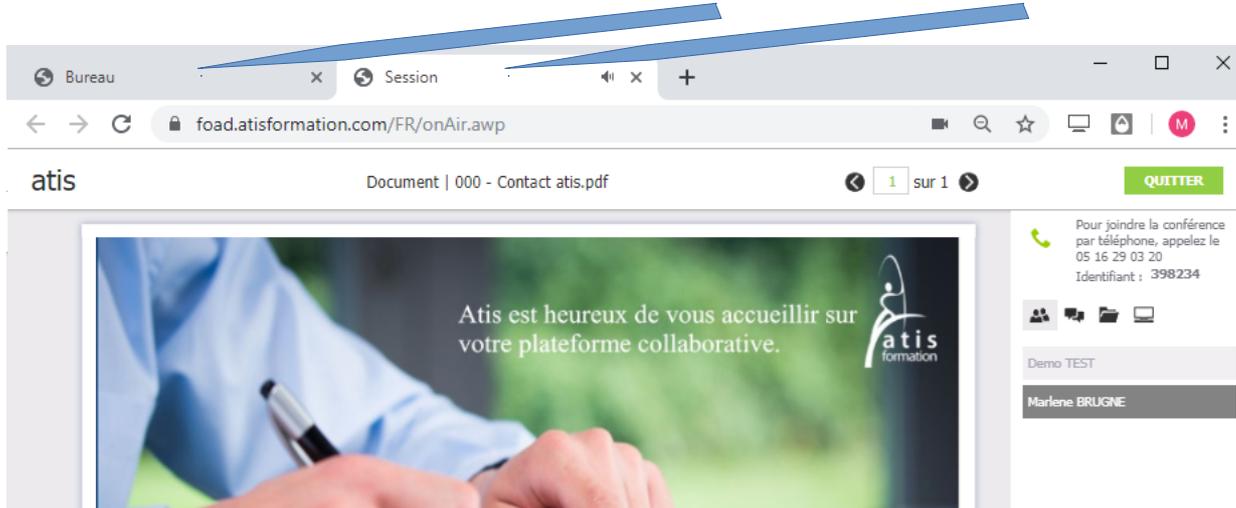
Lorsque la session de formation est terminée, il faut réactiver l'analyse SSL

[Retour](#)

**L'image à l'écran semble figée**

**a) La connexion s'est peut être coupé**

Tout en haut du navigateur, il y a 2 onglets. Un onglet Bureau et un onglet Session.



Pour relancer rapidement la connexion, sans revenir à la saisie des identifiants, cliquer sur l'onglet 'Bureau',

The screenshot shows a web browser window with two tabs: 'Bureau' and 'Session'. The address bar displays 'foad.atisformation.com/FR/Bureau.awp'. The page title is 'atis' and the user is logged in as 'Test pré-formation - Marlène [248]'. The navigation menu includes 'Documents personnels', 'Documents partagés', 'Quizz', and 'Agenda'. A 'Créer une session' button is visible. The main content area shows a calendar for 'mardi 10 septembre' with a 'Participer' button. To the right, there is a 'Membres du groupe' section with a list of members: 'Demo TEST' and 'Moi', both with an 'X' icon. Below this is an 'Archiver le groupe' button. Further down, there is a 'Blog du groupe' section with a '+ ajouter' button and a 'Nouveau billet' section with a '0 commentaire' button.

Puis cliquer sur le bouton 'Participer' qui se trouve sur la date.

The screenshot shows a web browser window with two tabs: 'Bureau' and 'Session'. The address bar displays 'foad.atisformation.com/FR/onAir.awp'. The page title is 'atis' and the user is logged in as 'Document | 000 - Contact atis.pdf'. The main content area shows a document viewer with a large image of a person writing and the text 'Atis est heureux de vous accueillir sur votre plateforme collaborative.' and the 'atis formation' logo. To the right, there is a 'QUITTER' button and a section for joining the conference by phone, with a green phone icon and the text 'Pour rejoindre la conférence par téléphone, appelez le 05 16 29 03 20. Identifiant : 398234'. Below this, there is a list of participants: 'Demo TEST' and 'Marlene BRUGNE'.

Puis cliquer sur le téléphone vert ou appeler à l'aide du téléphone (fixe ou mobile)

## **b) Mon antivirus bloque les échanges sur la plateforme ATIS**

Ne garder que la connexion à la plateforme. Fermer tout ce qui est connecté à Internet.

Désactiver temporairement l'antivirus, le temps de la session de formation.

Penser relancer l'antivirus quand la session de formation est terminée.

[Retour](#)

## **Pré-requis configuration minimum**

Pour pouvoir suivre la formation sur la plateforme ATIS, il faut que la connexion internet ait un débit montant/envoie et un débit descendant/réception corrects.

Pour tester ces 2 paramètres, il suffit d'aller sur le site : [www.nperf.com/fr](http://www.nperf.com/fr) et de cliquer sur 'Lancer'

Order un compte | S'identifier

**nperf**  
We qualify your connection

Applications mobiles | Carte des débits | Télécharger un serveur | FR | A propos

Blog nPerf | Test de débit web | Carte de couverture | nPerf Flash | Plug-in | Award | Label

## Speed test

Test de débit pour votre connexion ADSL, VDSL, câble, fibre ou satellite.

**NOUVEAU!** Créez votre compte utilisateur nPerf pour enregistrer l'historique de vos tests

Order mon compte

**Comment optimiser vos tests ?**

Pour une mesure optimale, pensez à couper tous les téléchargements en cours sur votre ordinateur mais également sur les autres équipements reliés à votre box Internet (autres ordinateurs, tablettes, smartphones, consoles de jeux).

Préférez une connexion filaire à une connexion WiFi ou CPL, ces dernières étant bien moins stables à débit élevé.

N'hésitez pas à refaire le test plusieurs fois pour vérifier la stabilité des résultats.

Choix de l'unité de débit

**kb/s** | **kio/s** | **Mb/s** | **Mio/s**

kilobits par seconde | kilooctets par seconde | mégabits par seconde | mégaoctets par seconde

Sélection automatique du serveur

**Choix du serveur**

Order un compte | S'identifier

**nperf**  
We qualify your connection

Applications mobiles | Carte des débits | Télécharger un serveur | FR | A propos

Blog nPerf | Test de débit web | Carte de couverture | nPerf Flash | Plug-in | Award | Label

## Speed test

Test de débit pour votre connexion ADSL, VDSL, câble, fibre ou satellite.

**NOUVEAU!** Créez votre compte utilisateur nPerf pour enregistrer l'historique de vos tests

Order mon compte

Lézignan, Gironde, New Aquitaine, FR | 44.72550°N / -0.59740°O

Réception | Envoi | Latence

Partager | Relancer | Comparer

Puteaux, Ile-de-France | 10 Gb/s Orange | FR

Choix du serveur

Opérateur : Orange	Réception	Envoi	Latence
Type de connexion : Fibre	Moyenne : 12.62 Mb/s	Moyenne : 0.618 Mb/s	Moyenne : 30.52 ms
IPV4 : 192.221.121.32			Gigue : 0.685 ms
IPV6 : Non configuré			
ASN : 420215			
Navigateur : Chrome 75.0			
Opérateur : 16913.34.002			

Pour que la connexion soit correcte, il faut que la réception soit supérieure à 2 Mb/s et que l'envoi soit supérieur à 0.700 Mb/s.

Avant d'effectuer le test, il faut fermer toutes les applications qui sont susceptibles de consommer de la bande passante, toute application qui utilise internet.

## Ma connexion semble lente

Si plusieurs personnes utilisent internet à partir de la même box, la bande passante est partagée.

De plus, pendant la formation, il ne faut pas que des téléchargements soient en cours (attention aux mises à jours windows automatique en pleine journée), ni des jeux en ligne.

Si l'ordinateur est connecté à internet en wifi et qu'on a la possibilité de le connecter en filaire, la qualité de la connexion sera meilleure.

Le cas échéant, ça peut provenir de l'anti-virus :

- Ne garder que la connexion à la plateforme. Fermer tout ce qui est connecté à Internet.
- Désactiver temporairement l'antivirus, le temps de la session de formation.
- Penser à relancer l'antivirus quand la session de formation est terminée.

[Retour](#)

## **Mon identifiant téléphonique n'est pas accepté**

Ça peut arriver sur un ancien téléphone, qui n'utilise pas les nouvelles fréquences. Je rencontre déjà avoir le problème lorsque j'appelle un serveur vocal.

Contactez le service technique d'ATIS.

[Retour](#)

## Gestion du son sur Mac

Le son sort dans les hauts parleurs au lieu de sortir dans le casque

Cliquer sur la pomme  
choisir préférences système



choisir son



ouvrir l'onglet 'Entrée'  
activer le son sur le casque  
ouvrir l'onglet 'Sortie'  
activer le son sur le casque

Lorsque le paramétrage est fait, retourner sur la plateforme FOAD, cliquer sur le téléphone rouge puis sur le téléphone vert, le son doit à présent sortir dans le casque.

## On m'entend mais je n'entends pas

Fermer toutes les applications ouvertes. Relancer Chrome ou Safari.

Retour