Voici une liste non exhaustive de problèmes techniques qui pourraient survenir pendant un cours synchrone ainsi que quelques pistes de solutions. Vous pourrez adapter la liste et la bonifier au fil de vos expériences.

**Des étudiant.e.s m’informent que leur micro ne fonctionne pas.**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Je leur demande s’ils ont activé leur micro en cliquant sur le bouton approprié. |  |
| 1. Je leur demande s’ils ont fait le test audio (test de micro) avant d’accéder à la rencontre. Si ce n’est pas le cas, leur suggérer de le faire. |  |
| 1. Si c’est possible avec la plateforme que j’utilise (Zoom le permet), je leur propose de se joindre à la rencontre par téléphone. Au besoin, je leur fournis l’adresse de la page d’aide. Si l’outil de visioconférence n’a pas cette option, je demande à ces étudiant.e.s de redémarrer leur ordinateur et de se reconnecter au cours. |  |
| 1. Si une application pour téléphones et tablettes existe, je propose à ces étudiant.e.s de l’installer et de l’utiliser. |  |
| 1. Au besoin, je fournis les coordonnées du soutien technique du cégep. |  |

**Des étudiant.e.s m’informent qu’ils ne m’entendent pas.**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Je vérifie que mon micro est activé. |  |
| 1. Je fais à nouveau le test audio (micro). |  |
| 1. Au besoin, je contacte le soutien technique du cégep. |  |

**Lorsque je parle et qu’un étudiant parle, on entend un écho.**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Je vérifie si tous les étudiant.e.s ont désactivé leur micro lorsqu’ils ne prennent pas la parole. |  |
| 1. Je demande aux étudiant.e.s de vérifier que les haut-parleurs sur leur ordinateur ou leur téléphone ne sont pas trop près l’un de l’autre. |  |

**Les étudiant.e.s disent qu’ils ne me voient pas.**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Je vérifie que ma caméra est bien activée. |  |
| 1. Je fais à nouveau le test vidéo (caméra). |  |
| 1. Au besoin, je contacte le soutien technique du cégep. |  |

**Il n’est pas possible de voir des étudiant.e.s, même s’ils ont activé leur caméra.**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Je leur demande s’ils ont activé leur caméra en cliquant sur le bouton approprié. |  |
| 1. Je leur demande s’ils ont fait le test vidéo (test de caméra) avant d’accéder à la rencontre. Si ce n’est pas le cas, leur suggérer de le faire. |  |
| 1. Je demande à ces étudiant.e.s de redémarrer leur ordinateur et de se reconnecter au cours. |  |
| 1. Si une application pour téléphones et tablettes existe, je propose à ces étudiant.e.s de l’installer et de l’utiliser. |  |
| 1. Au besoin, je fournis les coordonnées du soutien technique du cégep. |  |

**Le son devient saccadé lorsque je parle ou qu’un étudiant.e parle.**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Je vérifie que tous les étudiant.e.s ont désactivé leur micro lorsqu’ils ne prennent pas la parole. |  |
| 1. Je demande aux étudiant.e.s de désactiver leur caméra le temps que la situation se rétablisse. |  |
| 1. Je ferme ma caméra le temps que la situation se rétablisse. |  |

**L’image à l’écran devient saccadée ou fige.**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Je vérifie que tous les étudiant.e.s ont désactivé leur micro lorsqu’ils ne prennent pas la parole. |  |
| 1. Je demande aux étudiant.e.s de désactiver leur caméra le temps que la situation se rétablisse. |  |
| 1. Je ferme ma caméra le temps que la situation se rétablisse. |  |