



CONSEILS pour REGARDER NOS ENSEIGNEMENTS EN VIDEO

Vous nous avez signalé avoir rencontré des problèmes de visualisation de nos enseignements en vidéo et nous le regrettons très sincèrement. Nous allons nous efforcer ici de vous donner les meilleurs conseils pour pouvoir y remédier. S'il vous plait, prenez le temps de les lire : nous sommes convaincus que si vous appliquez ces conseils simples, votre expérience de visualisation de nos vidéos vous apportera toute satisfaction.

Derrière la visualisation, simple en apparence, d'une vidéo sur votre ordinateur, tablette ou smartphone, la technique informatique déployée est en fait extrêmement complexe et dépend de plusieurs composants technologiques essentiels :

Chez NOUS

- La vidéo elle-même
- Le site de présentation de la vidéo
- Les serveurs qui hébergent cette vidéo

Le réseau global INTERNET

Chez VOUS

- Votre fournisseur d'accès pour votre liaison internet
- Votre box internet et le Wifi qu'elle délivre
- Votre ordinateur, tablette ou smartphone
- Le navigateur que vous utilisez

Si UN SEUL de ces composants dysfonctionne, votre expérience de visualisation de la vidéo peut être soit dégradée, soit empêchée.

Pour chacun de ses composants technologiques, nous ne pouvons nous assurer de la qualité de service qui est délivrée, vous le comprendrez aisément, mais nous allons essayer de vous donner des conseils simples d'utilisation et d'optimisation des composants que vous utilisez chez vous pour vous permettre d'améliorer significativement votre expérience de visualisation de nos vidéos.

Chez NOUS : nous sommes sûrs techniquement des trois premiers composants (nos vidéos, notre site et les serveurs), que nous maîtrisons de bout en bout et dont nous avons vérifié depuis plusieurs semaines à présent, la qualité et la robustesse.

Le réseau global INTERNET, pour sa part, tient parfaitement la charge en France, malgré une augmentation considérable du trafic, en raison du confinement.

Chez VOUS : nous allons examiner ensemble les composants techniques présents à votre domicile, qui peuvent être la cause d'une mauvaise expérience de visualisation de nos vidéos.

Nous vous proposons de les passer en revue, par ordre d'importance :

Point 1 : votre fournisseur d'accès pour votre liaison internet

Votre fournisseur (Orange, Free, SFR, Bouygues...) vous fournit par une liaison fibre ou ADSL un débit contractuel, qui peut varier selon votre localisation (ville, campagne) et l'éloignement de votre domicile de ses équipements de raccordement.

Ce débit peut aussi varier selon les heures d'utilisation : classiquement, on constate des heures de pointe où les temps de réponse des sites internet que vous consultez s'allongent... ou deviennent impossibles pour certains.

SURTOUT, le débit est PARTAGE entre différents services : la télévision, le nombre de personnes connectées simultanément, les différents équipements connectés au même moment, les sites visités... Chacun d'entre eux : décodeurs TV, ordinateurs, tablettes, smartphones PREND une partie de ce débit.

Plus le nombre d'équipements connectés est important, plus le débit baisse sur votre équipement : la visualisation de la vidéo peut ainsi être soit dégradée, soit empêchée.

Notre conseil : REDEMARREZ votre box 30 minutes avant le début de la vidéo

Point 2 : votre box internet et le Wifi

C'est votre box qui connecte via le Wifi tous ces équipements et répartit le débit disponible entre eux.

- si vous regardez la TV par l'intermédiaire d'un décodeur connecté à votre box, sachez que lorsque ce dernier est en fonction (même TV éteinte), il prend une part importante du débit.

- si vous regardez Youtube ou Netflix sur un équipement, il prend également une part importante du débit.

Si de nombreux utilisateurs sont connectés en même temps, la charge du réseau Wifi augmente, le débit de votre ordinateur, tablette ou smartphone diminue.

Notre conseil : ARRETEZ le décodeur TV et DECONNECTEZ du WIFI le maximum d'équipements (ordinateurs, tablettes, téléphones...) durant la période de visualisation de la vidéo

Un autre facteur important est la qualité de la liaison WIFI : êtes vous près ou éloigné de votre box ? au même étage ? y-a-t-il un mur épais entre la box et la pièce où vous êtes ? tous ces paramètres jouent sur la qualité de la liaison entre votre équipement et votre box.

Si la qualité de la liaison WIFI entre votre box et votre équipement est faible, la visualisation sera inévitablement dégradée ou empêchée.

Notre conseil : RAPPROCHEZ vous au plus près de votre box pour regarder la vidéo

Point 3 : votre ordinateur, tablette, smartphone

C'est l'un des facteurs sensibles de la qualité de votre expérience et il dépend de très nombreux paramètres : votre ordinateur est-il récent ou plus ancien ? est-il infecté de virus ou malwares ? le disque dur est-il saturé ? de nombreux programmes tournent-ils en même temps que vous regardez les vidéos ? etc... etc... il est malheureusement impossible d'énumérer ici tous les problèmes possibles que votre équipement peut receler...

Notre conseil : FERMEZ tous les programmes en cours avant de regarder la vidéo ou REDEMARREZ votre ordinateur, tablette ou smartphone

Point 4 : le navigateur que vous utilisez

Le navigateur que vous utilisez stocke des données localement dans un espace dénommé le CACHE, qui peuvent empêcher la visualisation correcte d'une vidéo.

Il faut vider ce cache si vous rencontrez des problèmes.

Les procédures sont différentes pour chaque type de navigateur :

- Chrome: fermez toutes les fenêtres, puis cliquer sur Chrome > Effacer les données de navigation
- Firefox: fermez toutes les fenêtres, puis cliquer sur Historique > Supprimer l'historique récent
- Safari: fermez toutes les fenêtres, puis cliquer sur Historique > Effacer l'historique

Vous trouverez des aides facilement sur Google, sur ce sujet. Tapez par exemple « Firefox effacer les données » ou « Safari effacer l'historique »...

Vous pouvez aussi installer et utiliser un navigateur comme **CHROME**, en complément de votre navigateur actuel, qui est particulièrement optimisé pour la visualisation de vidéos.

Nos conseils :

- **FERMEZ** toutes les fenêtres ou onglets ouverts dans votre navigateur
- si vous avez des difficultés à le faire : **FERMEZ** et **REDEMARREZ** votre navigateur
- **EFFACEZ** les données de votre navigateur **AVANT** la visualisation
- **ESSAYEZ** un autre navigateur comme **CHROME**

EN SYNTHÈSE

1/ essayez de revoir notre vidéo à une heure de moindre fréquentation (vous disposez de 48h après la date de publication)

2/ mettez en application le(s) conseil(s) que nous vous avons donné : **un seul d'entre eux PEUT résoudre votre souci de visualisation.**

Nos conseils

Pour votre débit de ligne :

- **REDEMARREZ** votre box 30 minutes avant le début de la vidéo

Pour votre Box :

- **ARRETEZ** le décodeur TV
- **DECONNECTEZ** du WIFI le maximum d'équipements (ordinateurs, tablettes, téléphones...) chez vous, durant la période de visualisation de la vidéo

Pour le WIFI :

- **RAPPROCHEZ** vous au plus près de votre box pour regarder la vidéo

Pour votre Ordinateur, tablette ou smartphone :

- **FERMEZ** tous les programmes en cours avant de regarder la vidéo
- ou **REDEMARREZ** votre ordinateur, tablette ou smartphone

Pour votre Navigateur :

- **FERMEZ** toutes les fenêtres ou onglets ouverts dans votre navigateur
- si vous avez des difficultés à le faire : **FERMEZ** et **REDEMARREZ** votre navigateur
- **EFFACEZ** les données de votre navigateur **AVANT** la visualisation
- **ESSAYEZ** un autre navigateur comme **CHROME**

Enfin, si malgré tout celà le problème persistait encore, n'hésitez pas à revenir vers nous pour obtenir un remboursement de votre enseignement vidéo, car malheureusement techniquement nous ne pourrions rien faire de plus.

En vous remerciant pour votre bienveillante compréhension.

Bien cordialement,

L'équipe du centre DROLMA.