

Quelles sont toutes les difficultés d'ordre technique que vous pourriez être amené à rencontrer dans le cadre de l'animation d'une formation à distance ?

De manière générale il faut demander aux personnes non habituées d'essayer de se connecter 30mn avant pour que l'on puisse régler les problèmes sans gêner la formation.

On ne pourra pas tout résoudre, c'est aussi au participant à essayer au maximum d'avoir les meilleures conditions avant la formation.

Comment faire quand l'ordinateur présente un code d'accès/identifiant ?

-> changer d'ordi

-> appeler un collègue à l'aide

- appeler les étudiants (certains connaissent les codes d'accès)

Et on ne peut pas faire autrement et qu'il n'y a pas de collègue à portée de main ? On panique ! :)

-> on prévoit à l'avance un ordinateur pour lequel on a les codes d'accès

Comment faire lorsque la webcam ne fonctionne pas?

Appuyer sur le bouton "activer la caméra" du logiciel de visioconférence
Proposer à la personne de se connecter avec son téléphone ou une tablette

Vérifier si la caméra n'est pas "fermé" (ouvrir le cache)

Vérifier si la lumière à côté de la caméra est allumée

Redémarrer l'ordinateur

Aller dans les paramètres de la machine "pour activer manuellement la caméra" (si vous y avez accès...)

Appeler un collègue à l'aide, le service informatique

Contactez Bill Gates

Comment faire si problème de son/micro ne fonctionne pas?

Appuyer sur le bouton "activer le son" du logiciel de visioconférence

Vérifier si le volume est adapté

Proposer à la personne de se connecter avec son téléphone ou une tablette

Vérifier si un casque n'est pas connecté (auquel cas mettre le casque)

Redémarrer l'ordinateur

Aller dans les paramètres de la machine "et faire un test de son" (si vous y avez accès...)

Appeler un collègue à l'aide, le service informatique

Rejoindre - si possible - un collègue assistant également à la formation (dans un autre bureau ?)

Comment faire si oubli de mot de passe/identifiant???

S'il s'agit d'un oubli de la part de l'étudiant qui ne sait pas son mot de passe on peut lui suggérer de faire équipe avec un autre camarade (?)[plus facile en présentiel)

Comment faire quand on a une coupure réseau ?

- > faire un partage de connexion avec son téléphone
- Et si on ne sait pas faire un partage avec son téléphone ?
 - Le plus simple c'est de brancher le téléphone sur son ordi avec le fil de chargement
 - Puis (pour un téléphone sous Android) il faut aller dans les paramètres dans "point d'accès WiFi mobile" et activer "partage de connexion via USB"
 - On peut aussi faire sans le fil en activant le bluetooth
- Et si cela ne fonctionne pas ? Tous les téléphones ne le permettent pas...

Comment faire quand on a une coupure électrique ?

-> passer sur batterie (si on a un ordi portable), et avec la connexion de son téléphone

comment faire lorsqu'un étudiant dit /"Madame ça ne marche pas " ?

-> demander des explications plus précises: "qu'est-ce qui ne marche pas exactement?"

Comment faire si les participants n'arrivent pas à se connecter ?

-> renvoyer le lien, avec identifiant et mdp

-> avoir prévu à l'avance en demandant aux participants de se connecter à l'avance

-> pour un large groupe d'un public inexpérimenté, ou pour un formateur peu à l'aise avec l'outil, demander d'office si un informaticien peut être avec vous pour les 15 premières minutes

Que faire lorsque un message de mise à jour est demandé ?

- Contacter un collègue qui participe à la formation ou le formateur pour prévenir l'indisponibilité passagère
- Tester le logiciel le jour même pour faire les mises à jour à l'avance (si la formation n'est pas le matin de bonne heure)

Comment faire quand un participant ne connaît rien à l'outil ? peut-on prendre la main à distance ?

Comment faire quand des participants ne veulent ou ne peuvent pas allumer leur caméra?

- Expliquer l'enjeu de pouvoir voir tous les participants pour que le cours soit interactif

Que faire lorsque le wifi ne fonctionne pas ?

Essayer de se connecter via un câble réseau,

Si vous disposez d'un smartphone, basculer la connexion internet

(données mobiles) - attention au hors forfait ou utilisez une clé 4G (si vous en disposez d'une à proximité)

Appel au service informatique

Comment faire quand un ou plusieurs participants ne savent pas utiliser les fonctionnalités?

En amont de la formation, indiquer les prérequis lors de l'inscription des stagiaires
Proposer un tutoriel sous format vidéo ou sur document pour rassurer et donner les fonctions basiques indispensables,
Proposer un test sur un créneau donné (date et heure) pour faire un éventuel test de connexion

Comment faire lorsqu'une mise à jour du logiciel survient ?.

Attendre qu'elle se termine (et se faire un café en attendant)

Comment faire lorsqu'il y a un bruit ambiant dans la pièce ?

- > Suggérer de mettre un casque à tous les participants et couper le micro si nécessaire

Comment faire pour être sûr que tous les participants sont là et sont actifs dans un groupe important ?

- Demander à tout le monde d'allumer son micro et la caméra
- Expliquer en début de formation des règles basiques pour faire circuler la parole

Comment faire si un participant souhaite partager son écran ?

-S'assurer que le participant soit admin ou organisateur

Comment faire quand il y a des problèmes de bandes passantes ? Et qu'est ce que c'est?

Un faible régime de transfert de données parfois quand je suis à la maison. Il faut voir avant où ça en est.

Comment faire quand des documents à partager ne s'ouvrent pas ?

Essayer avant d'ouvrir les documents

Les partager dans la colonne de discussion pour permettre aux participants de les télécharger

Les envoyer par email

Comment garder son sang froid quand on a perdu son document ou on a un autre problème de connexion?

S'expliquer auprès des participants et avant

Travailler sa confiance en soi.

Les gens sont habitués aux problèmes avec les connexions et formations à distance. C'est quand ça marche tout seul que c'est extraordinaire (et avoir toujours sur soi un comprimé de PROZAC)

Comment faire quand on n'arrive pas à partager son écran pour voir différentes fenêtres ouvertes ?

- Bien configurer Zoom

Comment faire quand un participant a un problème de son, de caméra ?

-> changer d'ordi : ce n'est pas toujours possible!

Comment faire lorsqu'un participant dit "ça marche pas mais c'est pas grave continuez sans moi" ?

-> prendre un petit temps pour essayer de l'aider et un temps plus long à la pause ?

- Faire en sorte qu'il participe quand même via l'espace de discussion

Comment faire si l'alarme incendie se déclenche durant la formation?

- Evacuer !!!!! même si c'est un exercice....