

# Diagnostiquer rapidement les problèmes dans BigBlueButton

**Vérifier si l'icône d'avertissement est visible** ( en bas de l'écran, a droite, avant la sélection de la langue)

BigBlueButton analyse l'environnement de l'utilisateur et le configure au démarrage en recherchant d'éventuels problèmes avec le navigateur, la version du navigateur, et le réseau (webrtc et proxy).



Si le client BigBlueButton détecte un (ou plusieurs) problème(s), il affichera une icône d'avertissement avec un message contextuel «Notifications non lues» dans le coin inférieur droit. La «popup» restera visible pendant environ une minute.

## Les problèmes possibles incluent:

- Le navigateur actuel n'est pas Firefox ou Chrome
- La version de Firefox ou Chrome est obsolète
- Le client se connecte derrière un pare-feu
- Le client ne parvient pas à se connecter à WebRTC audio

En cliquant sur l'icône d'avertissement, les problèmes trouvés seront affichés.

Ces commentaires permettent à l'utilisateur de modifier son environnement (par exemple en changeant de navigateur) afin d'améliorer son expérience.

L'icône d'avertissement est également un moyen rapide pour l'assistance de voir si quelque chose ne va pas dans l'environnement de l'utilisateur.

# Mon micro ne semble pas fonctionner et/ou je n'entends pas les autres participants

Si vous ne parvenez pas à entendre ou à transmettre du son lors d'une session BigBlueButton, assurez-vous d'avoir rejoint le pont audio.

Tout utilisateur ayant rejoint le fichier audio verra soit une icône "micro" et le bouton de sourdine /

muet (si webRTC) OU une icône "casque".



**Si vous n'avez pas d'icône à côté de votre nom dans la liste des utilisateurs, vous n'avez pas rejoint l'audio.**

Bruce Wayne  [Voir comment activer mon micro](#)

**Si vous êtes en mesure d'entendre d'autres participants mais qu'ils ne peuvent pas vous entendre, il est possible que vous ayez rejoint la conférence en mode d'écoute seule.**

**Si vous avez une icône de micro à côté de votre nom et que les autres ne peuvent toujours pas vous entendre:** Vérifiez à nouveau que l'audio de votre système dans BigBlueButton n'est pas mis en sourdine.



Votre icône de micro affichera une barre oblique pour indiquer que vous êtes en sourdine.

**Si vous n'êtes pas en mode sourdine dans BigBlueButton, vérifiez que le son de votre système d'exploitation est correctement configuré (paramètres de votre système)**

**Si vous ne pouvez toujours pas partager l'audio:** Assurez-vous que votre appareil est défini comme appareil par défaut dans les paramètres de votre système.

## Lors du test de mon micro j'obtiens une erreur WEBRTC

Voir l'ensemble des erreurs WEBRC :

<https://docs.bigbluebutton.org/2.2/troubleshooting.html#client-webrtc-error-codes>

Les 2 erreurs les plus fréquentes sont 1007 et 1004 et concernent le client WEBRTC ( navigateur)

### Erreur 1007

Il s'agit d'un problème de proxy ou firewall. Dans la plupart des entreprises, les règles de proxy/firewall peuvent être très contraignantes (ex: les hôpitaux) . Il faut , si vous en avez la possibilité, demander à un administrateur système de l'organisation d'ouvrir les ports UDP sur la plage 16384 - 32768

### Erreur 1004

Il y a beaucoup de raison comme évoqué dans la doc.

La plupart du temps, cela indique que soit le navigateur n'est pas à jour ( avant Chrome 29) , soit que

l'usage de webrtc sur le navigateur est désactivé.

Voir cette documentation sur la désactivation de webrtc dans les navigateurs, donc qui donne la marche à suivre pour l'inverse

<https://nordvpn.com/fr/blog/quest-ce-que-le-webrtc/>

From:  
<https://webcemu.unicaen.fr/dokuwiki/> - **CEMU**

Permanent link:  
[https://webcemu.unicaen.fr/dokuwiki/doku.php?id=bbb:problemes\\_frequents&rev=1592913603](https://webcemu.unicaen.fr/dokuwiki/doku.php?id=bbb:problemes_frequents&rev=1592913603)

Last update: **19/05/2021 11:55**

