



## Mauvaise connexion et bande passante

### Symptômes :

- Vous recevez un message « Mauvaise connexion »;
- Votre image est pixellisé, c'est-à-dire que l'image est saccadée et apparaissent des petits carrés un peu partout;
- Le son également est saccade.

Vous subissez probablement d'une mauvaise connexion ou d'une bande passante déficiente (la vitesse d'échange avec l'Internet n'est pas assez rapide).

### Que faire?

Zoom n'est pas très gourmand en terme de bande passante (vitesse d'échanges). Mais si votre système était déjà lent (comme, par exemple, si vous possédiez un appareil âgé), il se pourrait que vous deviez faire des vérifications supplémentaires pour être certain que Zoom puisse utiliser au maximum votre lien Internet.

Voici une liste des vérifications à faire lorsque vous avez ces symptômes :

### Vérification de votre environnement

1. Vérifiez votre vitesse de connexion : <https://www.speedtest.net/fr> ou <https://www.nperf.com/fr/> (Zoom utilise un maximum de 3 Mbps : sans votre caméra, 1.5 Mbps);



2. Vérifiez votre vitesse avec un autre appareil autour de vous (téléphone intelligent, tablette, avec les liens en 1.), cela vous indiquera si c'est l'appareil ou le signal qui est problématique;
3. Approchez-vous de votre routeur;
4. Fermez votre navigateur (Chrome, Edge ou Safari) (si vous avez installé Zoom sur votre poste);
5. Si vous êtes en Wifi et que votre poste permet le câblage, connectez-vous avec le câble Éthernet;

6. Vérifiez si, sur votre appareil, vous n'avez pas d'autres applications qui utilisent l'Internet (donc la bande passante);
7. Vérifiez s'il n'y a pas d'autres personnes qui utilisent Internet sur votre routeur.
8. Vérifiez si vous n'avez pas d'autres appareils qui utilisent l'Internet (ordinateur, téléviseur, tablette, téléphone intelligent, haut-parleur intelligent ...)
9. Avez-vous fait les dernières mises à jour de votre appareil?
10. Éteignez complètement votre poste, puis redémarrez.
11. Déconnectez votre routeur pour au moins 10 secondes et reconnectez-le.
12. Peut-être est-ce votre appareil qui est vétuste;

#### *Vérification à l'extérieure*

13. Si votre test de vitesse est vraiment trop bas, communiquez avec votre distributeur de service;

#### *Achat*

14. Achetez un amplificateur (booster) de signal;
15. Envisagez de changer votre routeur;
16. En tout dernier recours, envisagez de changer votre appareil.

Pierre Delisle  
pour le CIMBCC