

GUIDES D'UTILISATION • OCTOBRE 2026

Dépannage

Rédigé sous la forme **symptôme → cause probable → solution**, avec les mots qu'utilise le produit. Commencez par les **pastilles de disponibilité** de l'accueil : survolez celle qui n'est pas verte — elle nomme le problème et la solution.

Outils pour tout problème

- **Diagnostic** (dans le menu Démarrer) — vérifie le PC de la salle : carte graphique, modèles et audio.
- **Journaux** — conservés sur le PC de la salle pour l'assistance. Ils notent la longueur des phrases, jamais leurs mots.

Les participants ne peuvent pas se connecter

Les téléphones n'ouvrent pas l'adresse, ou le délai expire

Disponibilité : *Les téléphones en WiFi peuvent se connecter* est rouge — « Pas de règle de pare-feu pour le port 8760. Cela fonctionne sur ce PC, mais les téléphones en WiFi expireront. »

Solution :

1. Lancez l'installateur en tant qu'administrateur, ce qui crée la règle — ou demandez à l'informatique d'autoriser le TCP 8760 entrant sur les réseaux Privé et Domaine.
2. Dans Paramètres Windows → Réseau, vérifiez que le réseau de la salle est **Privé**, pas Public.
3. Vérifiez que les téléphones sont sur le **même réseau** que le PC de la salle, pas en données mobiles.
4. Les WiFi invités utilisent souvent l'**isolation des clients**, qui empêche les téléphones d'atteindre d'autres appareils. Désactivez-la pour le réseau de la salle ou utilisez un SSID dédié.
5. Si le PC a plusieurs réseaux (VPN, commutateurs virtuels), vérifiez que l'adresse sur l'écran de la salle est bien celle du réseau de la salle.

« Ce PIN n'a pas été accepté »

Le PIN est affiché sur l'écran de la salle et dans Accès, dans les Paramètres. Si vous l'avez changé, les participants doivent utiliser le nouveau.

La page participant n'affiche aucune langue, ou « L'interprète démarre »

Les moteurs sont encore en chargement (environ 45 secondes après l'ouverture d'Ovvo Wasel). La page attend et s'active d'elle-même. Si elle abandonne après quelques minutes (« L'interprète n'est pas prêt »), vérifiez la pastille *moteurs*.

Une langue manque dans la liste du téléphone

Seules les langues cibles choisies pour cette réunion sont proposées. Ajoutez-la dans Langues (quatre au maximum à la fois).

Personne n'entend rien

L'appel est joué, mais rien n'est interprété

1. **Une réunion est-elle en cours ?** Rien n'est interprété hors réunion. Les téléphones affichent « Pas encore commencé » ou « Réunion terminée ». Appuyez sur **Démarrer la réunion**.
2. **Disponibilité :** *Le son parvient à l'interprète*. Si elle est rouge, Ovvo Wasel entend du silence :
3. En mode *Tout ce que joue ce PC*, il écoute le **périphérique de lecture par défaut**. Vérifiez que l'application de visioconférence joue sur ce même périphérique — brancher un casque sur le PC de la salle peut changer celui de Windows.
4. Vérifiez que l'appel n'est pas en sourdine.
5. Dans **Audio**, regardez le vumètre pendant que quelqu'un parle ; changez de périphérique si besoin et appuyez sur **Enregistrer et relancer la capture**.
6. **Disponibilité :** *Le son de la réunion est capté* en rouge — le service de capture ne tourne pas. Appuyez sur **Enregistrer et relancer la capture** dans Audio.
7. **Disponibilité :** *Détection de la parole* en rouge — le modèle de détection de parole est absent ou endommagé ; rien ne peut être transcrit. Réinstallez Ovvo Wasel.

Des sous-titres sur le téléphone mais pas de son

- Volume du téléphone monté ; casque connecté ; ... → **Couper le son** désactivé.

- « Touchez pour reprendre l'audio » affiché – touchez-le (le téléphone a mis le son en pause après un appel, une alarme ou un verrouillage d'écran).
- Sur iPhone, vérifiez le bouton Sonnerie/Silencieux.

Une langue est muette, les autres fonctionnent

- **Disponibilité** : *Chaque langue choisie est parlée* – plus de langues sont sélectionnées que la limite de quatre ; les langues en trop ne sont jamais parlées. Réduisez la sélection dans Langues.
 - **Disponibilité** : *n langues d'écoute* – « Pas de voix pour ... sur ce profil ». Retirez cette langue ou choisissez-lui une autre voix dans Paramètres → Modèles → Voix.
 - Vérifiez le compteur **Jamais prononcé** sur la page Direct.
-

Qualité et délai

Des mots sont faux, ou des noms déformés

- Améliorez d'abord le son : une sortie ligne ou un micro proche valent plus que tout.
- Cochez les langues attendues (Langues → *N'attendre que certaines langues*).
- Ajoutez noms, grades, lieux et sigles au **Glossaire**.

Les phrases dans une langue sont abandonnées

La langue ne faisait pas partie des langues sources attendues. Cochez-la comme source, ou décochez *N'attendre que certaines langues* pour tout reconnaître.

Les auditeurs prennent du retard

- Deux à quatre secondes, c'est normal ; les phrases longues prennent plus de temps.
- Le téléphone accélère légèrement pour rattraper, puis, au-delà de 20 secondes, saute les phrases en attente et indique combien. ... → **Revenir au direct** le fait immédiatement.
- Si **Abandonnées** augmente sur la page Direct, le PC ne suit pas : utilisez moins de langues cibles et vérifiez que la carte graphique est utilisée (lancez le Diagnostic).

La traduction est très lente

La traduction tourne dans un moteur séparé sur la carte graphique. Si le Diagnostic montre qu'elle n'est pas utilisée, mettez à jour le pilote NVIDIA et redémarrez.

L'écran de la salle

Le panneau de transcription reste vide

- Il n'affiche que ce qui est dit **après** avoir appuyé sur *Afficher la transcription complète*, et seulement pendant une réunion.
- Si l'écran indique qu'il « a besoin du PIN d'écoute », il a été ouvert sans. Fermez-le et utilisez **Ouvrir l'écran de la salle** dans la fenêtre d'Ovvo s Wasel ou le menu de la zone de notification.

Le QR code affiche une mauvaise adresse

Le PC a plusieurs cartes réseau (VPN, commutateurs virtuels, point d'accès mobile). Ovvo s Wasel affiche l'adresse de la carte que Windows utilise pour le trafic ordinaire. Déconnectez ou désactivez les autres pour que le réseau de la salle soit la route principale du PC, puis rouvrez l'écran de la salle.

L'application

« Enregistré, mais ... ne prendra effet qu'après le rechargement des moteurs »

Certains réglages exigent un rechargement des moteurs. Appuyez sur **Recharger les moteurs** — environ une minute, pendant laquelle la salle n'entend rien. Faites-le avant la réunion.

La fenêtre a disparu

Elle est dans la zone de notification. Cliquez sur l'icône Ovvo s Wasel → *Ouvrir le panneau de contrôle*.

Ovvo s Wasel ne démarre pas

Lancez-le depuis le raccourci du bureau. S'il ne démarre toujours pas, lancez le Diagnostic depuis le menu Démarrer et envoyez son résultat à l'assistance.

Mot de passe administrateur oublié

Un administrateur du PC de la salle peut le réinitialiser. Contactez l'assistance pour la procédure, puis définissez-en un nouveau dans Paramètres → Accès.

Contacter l'assistance

Demandez l'assistance via le formulaire ovvos-wasel.com/fr/support/contact : décrivez le site et le problème, et choisissez un créneau pour être rappelé. Ce formulaire est le seul moyen de joindre l'assistance.

Ayez sous la main : le résultat du Diagnostic, les pastilles de disponibilité (texte au survol) et les chiffres de la page Direct. L'assistance n'a jamais besoin de l'audio ni des transcriptions des réunions. L'aide à distance n'a lieu que dans une session que vous ouvrez, avec votre propre outil approuvé, sous le regard de votre personnel.