

Comment assister à une séance à distance Brain Up ?

par la plateforme audio de Brain Up

Table des matières

- **Comment puis-je assister à une séance ?**
- **Est-ce que je reçois une confirmation de mon inscription ?**
- **J'ai communiqué une adresse email et je n'ai reçu aucun mail.**
- **Que se passe-t-il si je n'ai pas décroché mon téléphone à temps ?**
- **Sur mon ordinateur, s'affiche une page avec « entrer en mode étendu » et « entrer en mode simplifié ». Qu'est-ce que cela veut dire ?**
- **Sur mon ordinateur, je vois « Autoriser ateliers.auboutdufilservices.com à utiliser votre microphone » (ou « à utiliser votre caméra »).**
- **Je participe avec mon ordinateur et je n'entends pas l'intervenant**
- **Je participe avec mon ordinateur et je ne vois pas l'intervenant**
- **Je participe par téléphone et l'appel s'est brutalement interrompu. Comment puis-je revenir en séance ?**

Comment puis-je assister à une séance ?

Condition préalable : pour assister à une séance, vous devez tout d'abord vous inscrire auprès du partenaire qui vous a communiqué les dates et le thème de cette séance.

- **Par téléphone**

Une fois inscrit, vous recevez un appel directement sur le numéro de téléphone que vous avez communiqué lors de votre inscription à l'heure de début de votre séance. Le numéro d'appel qui s'affiche commence par 09.

- **Avec votre ordinateur**

Pour participer avec votre ordinateur, vous devez communiquer votre adresse email lors de votre inscription. Vous recevez, à cette adresse email, un message contenant un lien vers la séance. Vous cliquez sur ce lien quelques minutes avant le début de la séance.

Si vous n'avez pas cliqué sur ce lien, vous pourrez toujours participer par téléphone ; vous serez automatiquement appelé sur le numéro de téléphone que vous avez communiqué lors de votre inscription.

📞 Est-ce que je reçois une confirmation de mon inscription ?

- **Vous avez communiqué un numéro de téléphone**

2 jours avant le début de la séance, vous recevez un appel automatique de la plateforme qui vous rappelle l'heure, le jour et le thème de la séance.

10 minutes avant le début de la séance, Si vous avez renseigné un téléphone portable, vous recevez un SMS annonçant le prochain appel.

- **Vous avez communiqué une adresse email**

Le jour de l'inscription, vous recevez un mail de félicitations avec les informations sur la séance.

2 jours avant le début de la séance, vous recevez un mail de rappel (avec le lien pour vous connecter à la séance).

1 heure avant le début de la séance, vous recevez à nouveau un mail pour la séance à venir.

- mail à H-1 pour rappeler la séance (lien vers la séance)

📞 J'ai communiqué une adresse email et je n'ai reçu aucun mail.

Assurez-vous tout d'abord que le mail n'est pas arrivé dans le courrier indésirable (« spam »). Pour les prochains envois, vous pouvez enregistrer l'adresse plateforme.ateliers@dylead.com dans votre répertoire électronique.

Si vous n'avez rien dans le courrier indésirable, contactez notre assistance technique (10h – 17h) : 09.72.50.86.96 (numéro non surtaxé)

📞 Que se passe-t-il si je n'ai pas décroché mon téléphone à temps ?

Vous êtes rappelé automatiquement 1 minute 30 après le 1^{er} appel. Restez près de votre téléphone. Il y a jusqu'à 4 tentatives espacées de 1 minute 30. Vous pouvez aussi rappeler le numéro d'appel qui s'est affiché. Vous entrez alors en séance directement.

📞 Sur mon ordinateur, s'affiche une page avec « entrer en mode étendu » et « entrer en mode simplifié ». Qu'est-ce que cela veut dire ?

« **Entrer en mode simplifié** » : vous visualisez le diaporama mais vous ne pouvez pas entendre l'intervenant. Vous recevez alors automatiquement un appel pour entendre l'intervenant.

Vous pouvez aussi cliquer sur « cliquer ici » en haut à gauche de votre écran pour obtenir le numéro de téléphone de la séance. Vous pouvez appeler à ce numéro.

« **Entrer en mode étendu** » : vous visualisez le diaporama ; vous entendez l'intervenant ; vous posez aussi vos questions. Votre ordinateur doit être équipé d'un micro.



🔗 **Sur mon ordinateur, je vois « Autoriser ateliers.auboutdufilservices.com à utiliser votre microphone ».**

Pour que vous puissiez voir et discuter avec l'intervenant, vous devez autoriser l'utilisation du micro de votre ordinateur. Ainsi vous répondez « oui » (ou « acceptez ») à la demande d'autorisation.

🔗 **Je participe avec mon ordinateur et je n'entends pas l'intervenant**

Tout d'abord, assurez-vous que le son de votre ordinateur n'est pas coupé ou qu'il soit à un niveau bas. Si cela ne fonctionne pas mieux, nous vous conseillons de passer en « mode simplifié ». Pour cela, vous fermez la page. Vous retournez sur le mail d'invitation et vous cliquez sur le lien de séance. Vous choisissez « entrer en mode simplifié ».

🔗 **Je participe avec mon ordinateur et je ne vois pas l'intervenant**

Selon le débit de votre connexion internet ou le type de caméra de votre ordinateur, il est possible que l'image soit figée ou de mauvaise qualité. Dans ce cas, nous vous conseillons de passer en « mode simplifié ». Pour cela, vous fermez la page. Vous retournez sur le mail d'invitation et vous cliquez sur le lien de séance. Vous choisissez « entrer en mode simplifié ».

🔗 **Je participe par téléphone et l'appel s'est brutalement interrompu. Comment puis-je revenir en séance ?**

Si la coupure a lieu dans les 50 premières minutes, vous êtes automatiquement rappelé par la plateforme une minute après la coupure.

Vous pouvez rappeler directement le numéro de téléphone qui vous a appelé. Si vous ne le trouvez pas, vous pouvez contacter notre assistance technique (10h – 17h) : 09.72.50.86.96 (numéro non surtaxé)

🔗 **Comment puis-je me désinscrire d'une prochaine séance ?**

Pour vous désinscrire d'une prochaine séance, vous pouvez nous écrire à l'adresse : plateforme-audio@brainup.fr. Vous pouvez aussi nous appeler au 09.72.50.86.96 (numéro non surtaxé).