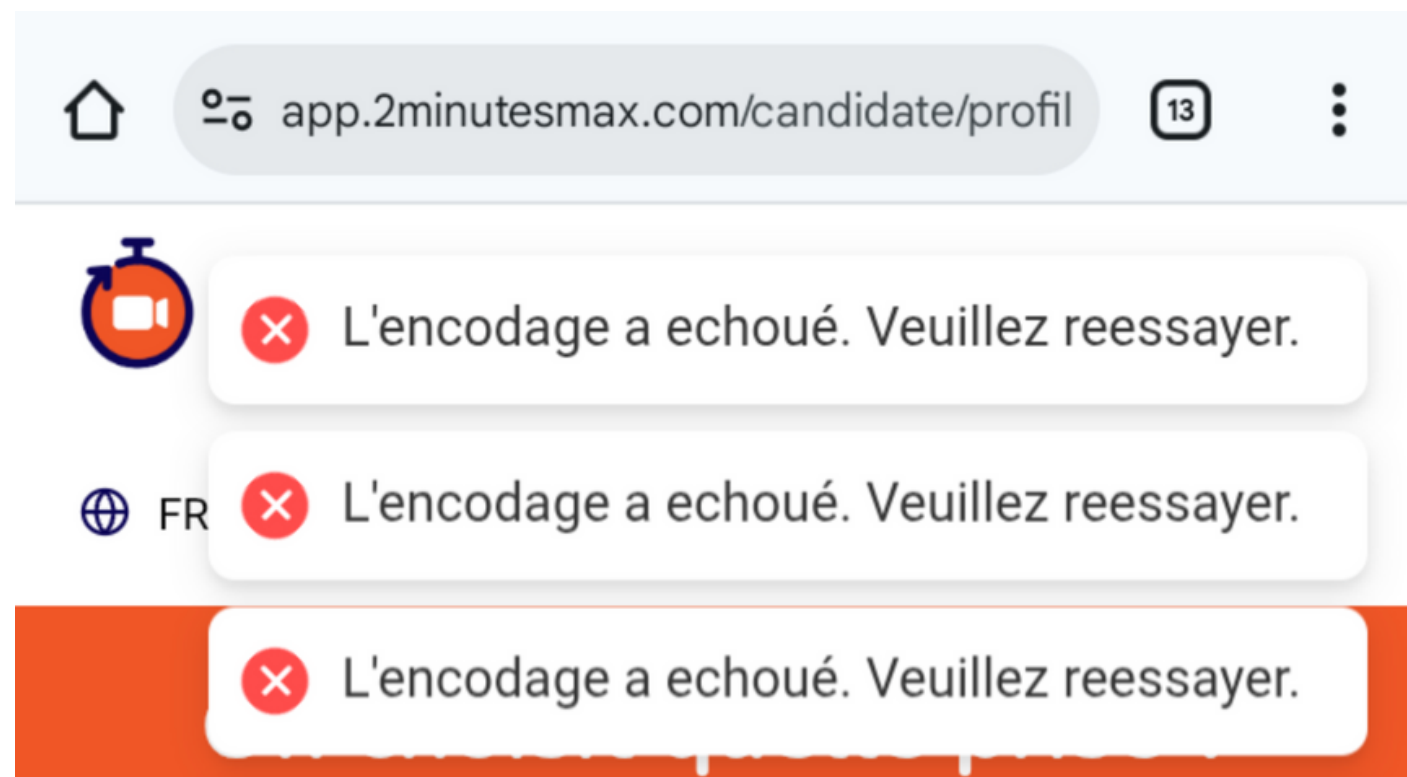




Support technique

Messages d'erreurs possibles et réponses

1 - Message d'erreur



2 - Explication

👉 La vidéo a bien été enregistrée sur l'appareil, mais le traitement (encodage) n'a pas pu aller jusqu'au bout.

Causes possibles :

- la connexion change ou décroche pendant l'encodage (Wi-Fi ↔ 4G/5G),
- le téléphone se met en veille,
- une autre app prend la main,
- l'appareil manque momentanément de ressources.

3 - Résolution rapide - Niveau 1

👉 À tester dans cet ordre :

1. ☐ Cliquer sur « Réessayer »
2. ☐ Vérifier une connexion stable
3. (Wi-Fi ou 4G/5G, mais sans changement pendant l'encodage)
4. ☐ Garder le téléphone écran allumé
5. ☐ Fermer les autres applications ouvertes
6. ☐ Relancer l'enregistrement depuis le même appareil

4 - Test

👉 Faire une vidéo test de 10 secondes.
Objectif : vérifier que l'encodage va au bout

5 - Résolution rapide - Niveau 2

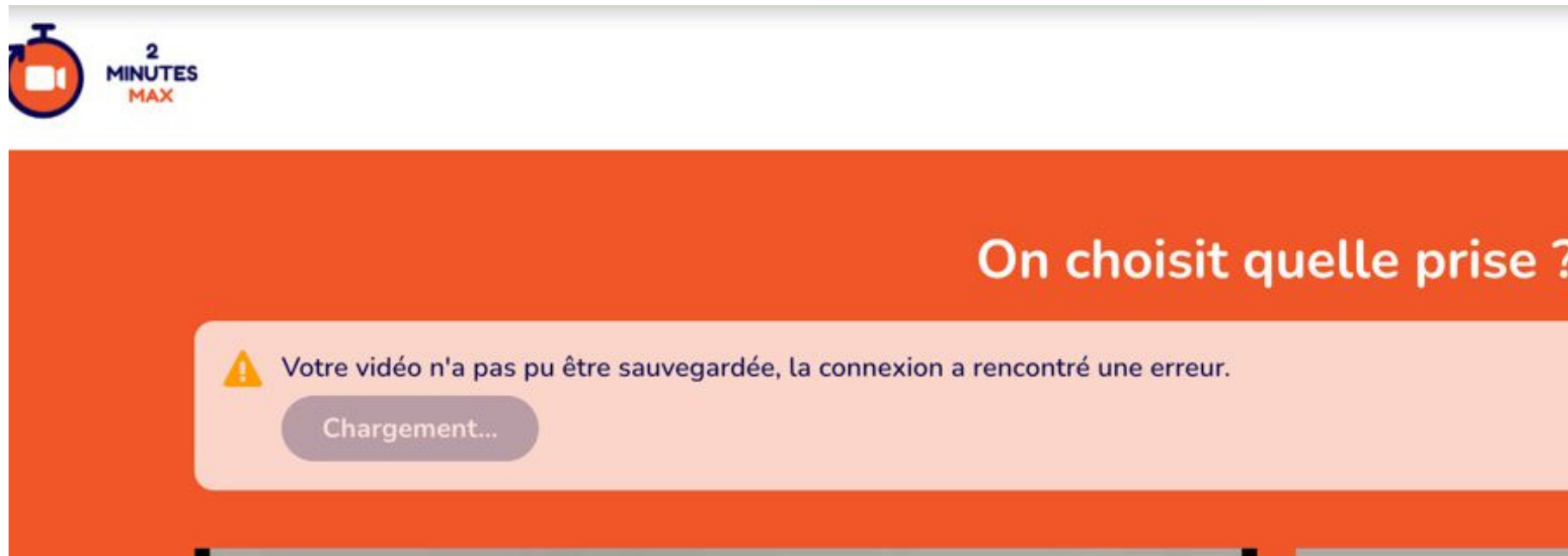
Essayer ces solutions, dans l'ordre :

- ☐ Changer de navigateur (Chrome / Safari recommandé)
- ☐ Redémarrer le téléphone
- ☐ Réessayer depuis un autre appareil (si possible)

6 - Support

✉ Par mail : max@2minutesmax.com
Envoyer descriptif erreur et appareil utilisé

1 - Message d'erreur



2 - Explication

👉 La vidéo a bien été filmée, mais la connexion s'est interrompue au moment de la sauvegarde / encodage.

Le message peut rester affiché avec "Chargement..." même si :

- la connexion a décroché brièvement,
- le réseau a changé (Wi-Fi ↔ 4G/5G),
- l'appareil a manqué de stabilité pendant quelques secondes.

! Ce n'est pas un problème de prise vidéo ni de contenu

3 - Résolution rapide - Niveau 1

👉 À tester dans cet ordre :

1. ☐ Attendre 10-15 secondes
(le chargement peut parfois se terminer)
2. ☐ Si rien ne se passe, recharger la page
3. ☐ Vérifier une connexion stable (Wi-Fi ou 4G/5G, sans changement)
4. ☐ Relancer l'enregistrement depuis le même appareil

4 - Test

👉 Faire une vidéo test de 10 secondes.
Objectif : vérifier que l'encodage va au bout

5 - Résolution rapide - Niveau 2

Essayer ces solutions, dans l'ordre :

- ☐ Changer de navigateur (Chrome / Safari recommandé)
- ☐ Redémarrer le téléphone
- ☐ Réessayer depuis un autre appareil (si possible)

6 - Support

✉ Par mail : max@2minutesmax.com
Envoyer descriptif erreur et appareil utilisé

1 - Message d'erreur

Navigateur non supporté

La fonctionnalité d'enregistrement n'est pas supportée dans votre navigateur, veuillez mettre à jour votre navigateur ou utiliser un navigateur plus récent

Valider

2 - Explication

Le navigateur n'arrive pas à accéder à la caméra ou au micro pour l'enregistrement vidéo.

👉 Même avec Chrome ou Safari à jour, ce message peut apparaître.

Dans la majorité des cas :

- le navigateur est bloqué par un souci interne (cache / session).
- des autorisations caméra / micro refusées ou bloquées,
- une autre application qui utilise déjà la caméra (Meet, Zoom...)

3 - Résolution rapide - Niveau 1

👉 À tester dans cet ordre :

- ☐ Autoriser l'accès à la caméra et au micro
- ☐ Fermer toute application utilisant la caméra (Meet, Zoom...)
- ☐ Fermer puis rouvrir le navigateur
- ☐ Recharger la page et relancer l'enregistrement
- ☐ Changer de navigateur (Chrome / Safari)

4 - Test / Diagnostic

👉 Si le navigateur est censé être à jour mais que le message s'affiche encore :

- ☐ Fermer complètement le navigateur
- ☐ Le rouvrir
- ☐ Réessayer
- ☐ Si besoin, essayer en navigation privée

🎯 Objectif : éliminer un blocage temporaire du navigateur.

5 - Résolution rapide - Niveau 2

👉 En dernier recours avant support :

- ☐ Vider le cache du navigateur
(sans supprimer mots de passe ou données personnelles)
- ☐ Réessayer depuis un autre appareil (si possible)

6 - Support

✉ Par mail : max@2minutesmax.com

Envoyer descriptif erreur et appareil utilisé

ZOOM SUPPORT - Vider le cache

⚠ IMPORTANT :

Vider le cache permet de nettoyer un élément technique du navigateur.
Ça ne supprime ni les mots de passe, ni les comptes, ni les données personnelles.

SUR ORDINATEUR

✓ Google Chrome

Cliquer sur les 3 points en haut à droite
Paramètres > Confidentialité et sécurité > Effacer les données de navigation
Cocher “Images et fichiers en cache” uniquement > Cliquer sur Effacer les données
Fermer puis rouvrir le navigateur

✓ Safari (Mac)

Menu Safari
Réglages / Préférences
Onglet Avancé > Cocher “Afficher le menu Développement”
Menu Développement > Vider les caches
Fermer puis rouvrir Safari

💡 **ASTUCE** : Nouvelle fenêtre “Navigation privée”
permet souvent d’éviter le problème sans toucher aux réglages.

- **Chrome** : Nouvel onglet de navigation privée
- **Safari** : Nouvel onglet privé

SUR MOBILE

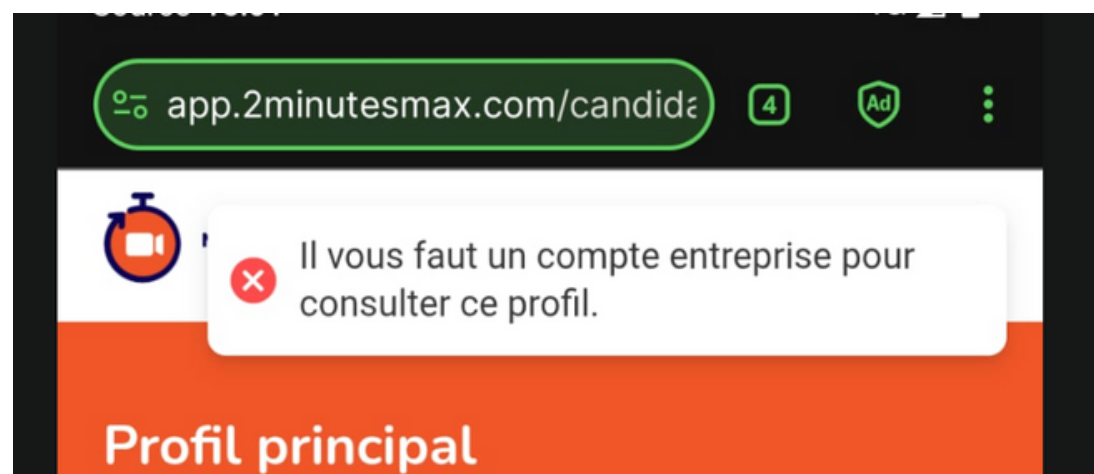
✓ Chrome (Android / iPhone)

Appuyer sur les 3 points
Paramètres > Confidentialité et sécurité > Effacer les données de navigation
Cocher Images et fichiers en cache > Valider > Relancer Chrome

✓ Safari (iPhone)

Réglages du téléphone > Safari
Effacer historique et données de sites > Confirmer
Revenir sur 2 Minutes Max et réessayer

Message d'erreur

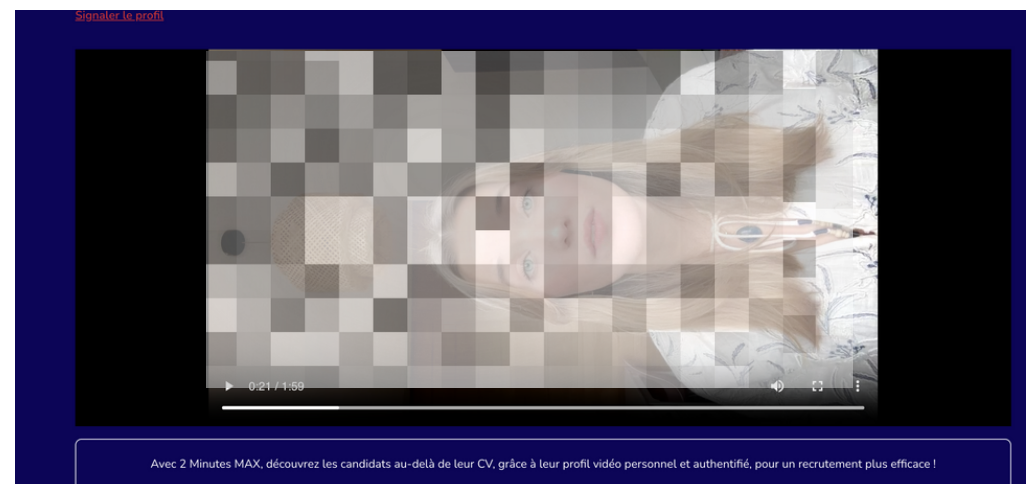


Résolution

Vous êtes encore connecté à votre compte candidat
Pour consulter un autre 2'MAX candidat, il faut :

- se déconnecter
- s'identifier avec un compte Pro ou la clé de lecture

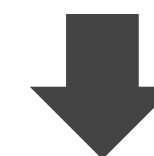
Pb de format vertical



Résolution

- Tenir le téléphone bien à la verticale
- Vérifier que l'image est droite avant de lancer
- Désactiver le verrouillage de l'orientation si besoin
- Ne plus tourner le téléphone pendant la vidéo

Message d'erreur



Résolution