Résolution des problèmes de caméra dans l'application Webex sous Windows

Table des matières

Introduction

Conditions préalables

- Exigences
- Composants utilisés

Présentation des problèmes courants liés aux caméras

- Problème 1: Accès à la caméra refusé
  - Erreur :
  - Journaux :
  - Cause première :
  - Solution :
- Problème 2: Caméra désactivée
  - Erreur :
  - Journaux :
  - Cause première :
  - Solution :
- Problème 3: Caméra déjà utilisée
  - Erreur :
  - Journaux :
  - Cause première :
  - Solution :
- Problème 4: Périphérique de caméra introuvable
  - Erreur :
  - Journaux :
  - Cause première :
  - Solution :

Introduction

Ce document décrit comment identifier et résoudre les problèmes courants de caméra dans l'application Webex sur Windows.

Conditions préalables

Exigences

Nous vous recommandons de vous familiariser avec les sujets suivants :

- Systèmes d'exploitation Windows
- Application Webex

Composants utilisés

Le logiciel répertorié ici a été utilisé pour effectuer les tests et produire les résultats décrits dans ce document :

- Windows 11
- Application Webex sur la version 45.2

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l’incidence possible des commandes.

Présentation des problèmes courants liés aux caméras

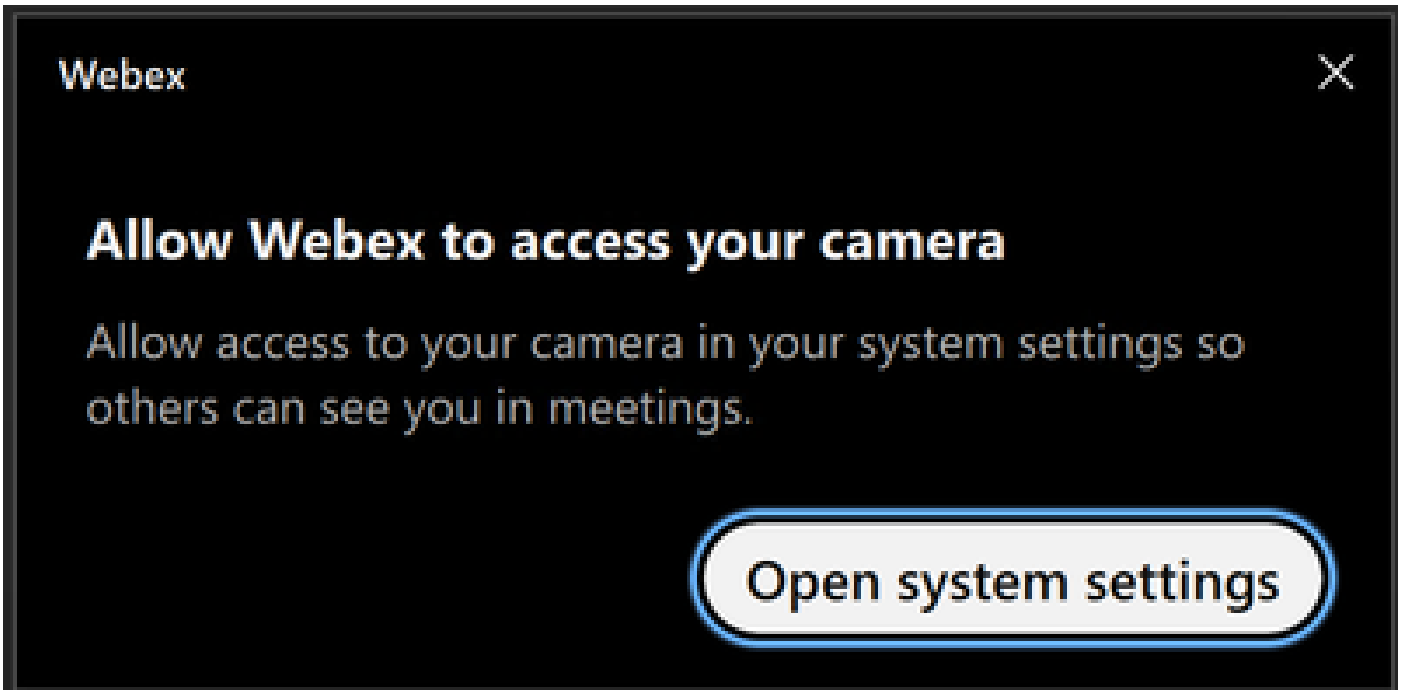
Lorsque vous utilisez Webex sous Windows, les utilisateurs peuvent rencontrer divers problèmes liés à la caméra, tels que :

- Accès à la caméra refusé.
- Caméra désactivée ou non détectée.
- Conflits d'application ou de pilote.
- Périphérique de caméra introuvable.

Voici quelques exemples de problèmes de connexion de la caméra et les étapes de dépannage permettant de les résoudre.

Problème 1: Accès à la caméra refusé

Erreur :



Journaux :

```
2024-11-25T15:41:28.579Z <Error> [0x3330][]WME:0 ::[WSE] CWseMFSourceReaderSink::CreateSourceReader() A

2024-11-25T15:41:28.579Z <Info> [0x3330][]WME:0 ::[WSE] CWSEMFVideoCapEngine::Start() Result = -2147024

2024-11-25T15:41:28.579Z <Error> [0x3330][]WME:0 ::[WME] CWmeLocalVideoTrack::StartCamera, m_pVideoCapE
```

Cause première :

Le système refuse l'accès à la caméra, peut-être en raison des paramètres de confidentialité.

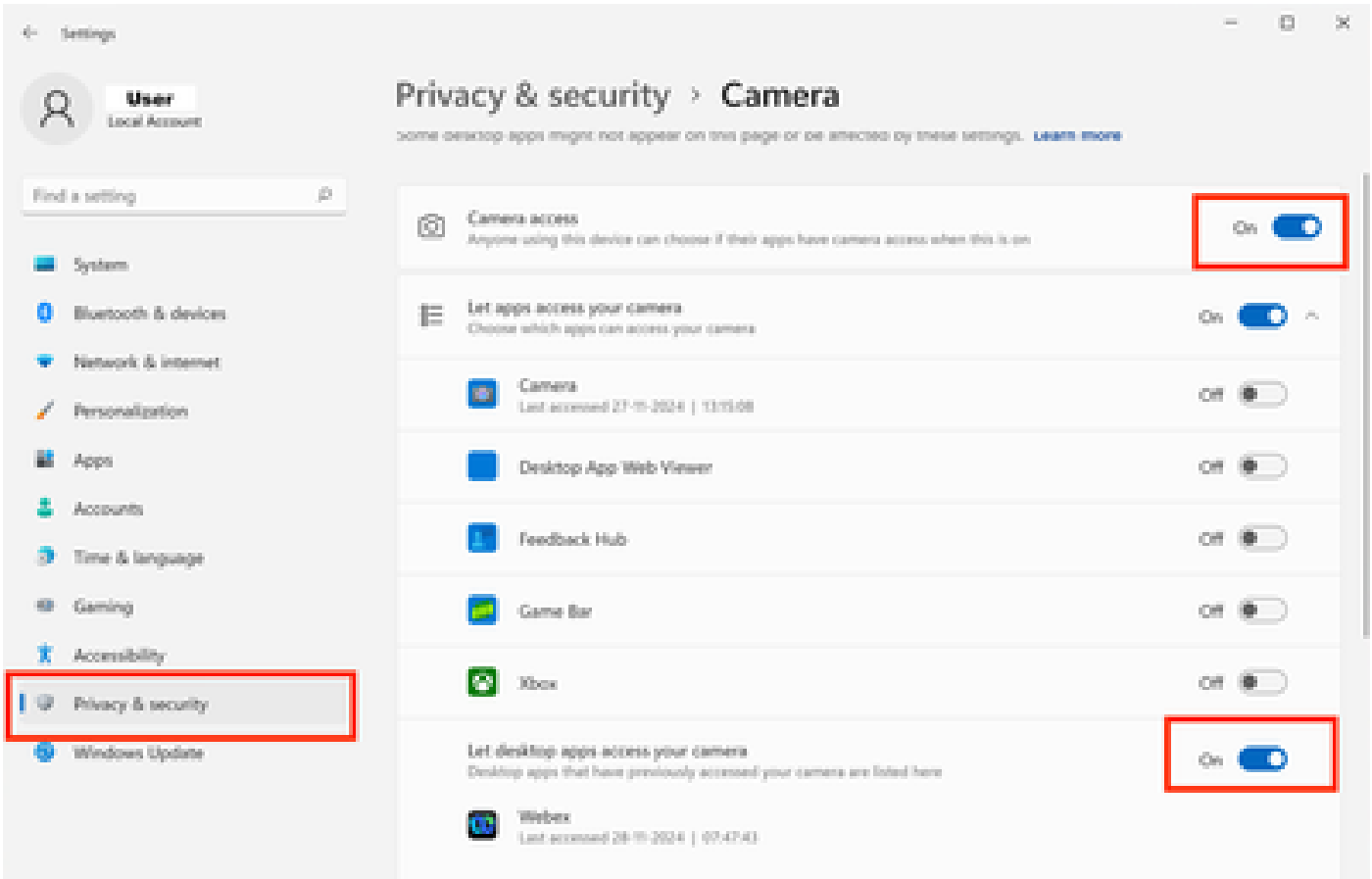
Solution :

1. Ouvrez Paramètres dans Windows.

2. Accédez à Confidentialité et sécurité > Caméra.

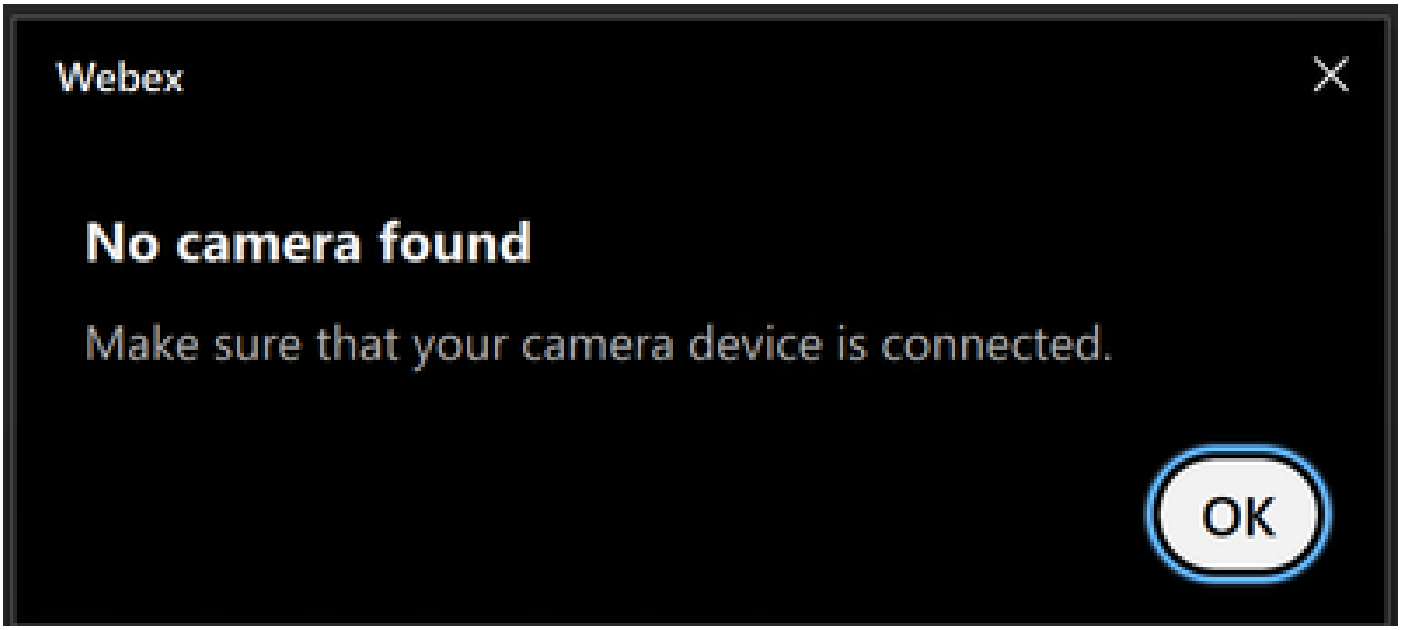
3. Assurez-vous que l'accès à la caméra est activé pour les applications et que Webex est autorisé à accéder à la caméra.

Référence: Paramètres de confidentialité de la caméra.



Problème 2: Caméra désactivée

Erreur :



Journaux :

```
2024-11-25T17:14:42.426Z <Debug> [0x3330][]MediaConnection.cpp:7505 media::Connection::sendMediaErrorDi
2024-11-25T17:19:03.259Z <Debug> [0x326c][]AudioVideoSettingsViewModel::onMediaDeviceError::2, Media De
```

Cause première :

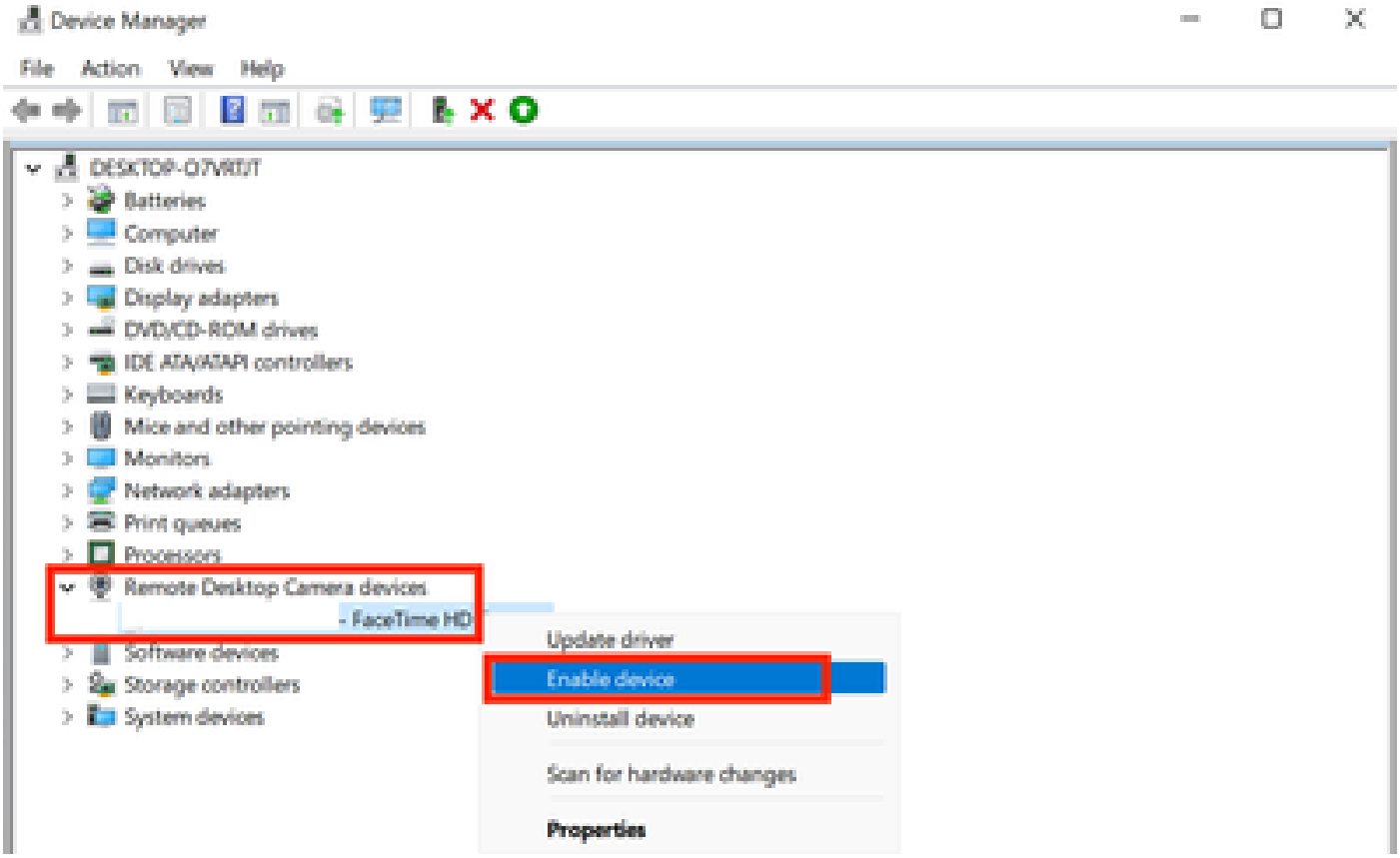
La caméra est désactivée dans les paramètres système ou n'est pas détectée.

Solution :

1. Ouvrez le Gestionnaire de périphériques.

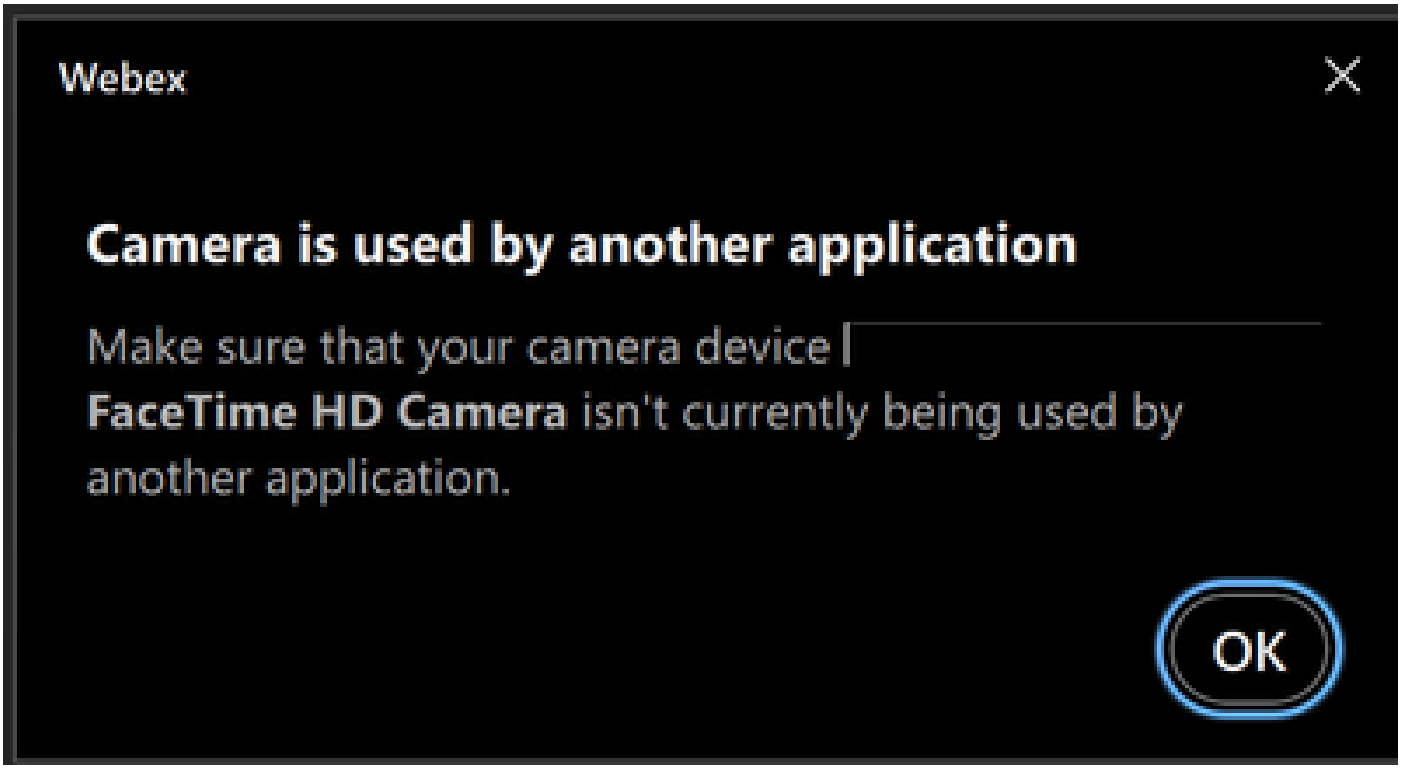
2. Localisez votre caméra sous Caméras.

3. Cliquez avec le bouton droit sur le périphérique et sélectionnez Activer.



Problème 3: Caméra déjà utilisée

Erreur :



Journaux :

```
2024-11-27T21:04:33.393Z <Warn> [0x2634][]CWseMFSourceReaderSink::OnReadSample failed! Result = -107287

2024-11-27T21:04:33.882Z <Debug> [0x1e50][]MediaConnection.cpp:10692 media::Connection::OnError::error
```

Cause première :

Une autre application (exemple : Zoom, Microsoft Teams) utilise la caméra, ce qui empêche Webex d'y accéder.

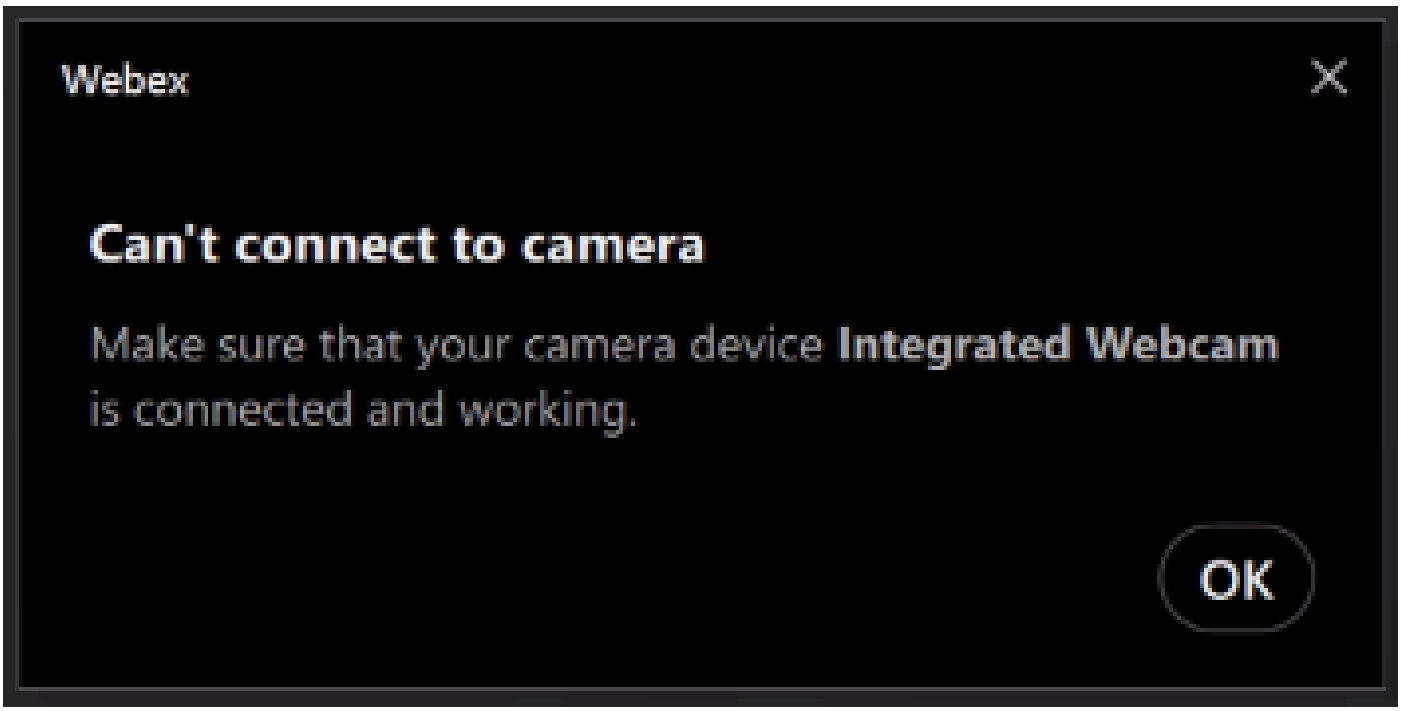
Solution :

1. Fermez toutes les autres applications susceptibles d'utiliser la caméra.

2. Redémarrez Webex et réessayez.

Problème 4: Périphérique de caméra introuvable

Erreur :



Journaux :

```
2024-11-22T03:06:53.268Z <Error> [0x492c][]CWseVideoCapDevice::InitCapCapability(), GetBaseFilter_i fai
```

Cause première :

Le code d'erreur 0x80070002 (ERROR_FILE_NOT_FOUND) indique que le périphérique de la caméra est introuvable.

Solution :

1. Ouvrez le Gestionnaire de périphériques et désinstallez la Webcam intégrée.

2. Redémarrez le système et laissez Windows réinstaller le pilote automatiquement.

3. Vérifiez que le pilote de la caméra est à jour.

4. Vérifiez si un logiciel antivirus empêche Webex d'accéder au périphérique.

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.