

Guide d'utilisation du Modem USB

Table des matières

INTRODUCTION	5
CE QU'IL VOUS FAUT POUR UTILISER VOTRE FAX-MODEM	5
INSTALLATION DU FAX-MODEM USB	6
INSTALLATION DES PILOTES.....	6
BRANCHEMENT DU FAX-MODEM SUR L'ORDINATEUR.....	7
CONFIRMATION DE L'INSTALLATION	9
INSTALLATION DU LOGICIEL DE COMMUNICATION DU MODEM	10
MODIFICATION DU PARAMÈTRE DE PAYS	11
DÉSINSTALLATION DU FAX-MODEM USB.....	12
INFORMATIONS IMPORTANTES CONCERNANT LES MODEMS V.92	13
MISES À JOUR DU MODEM	14
VOYANTS LUMINEUX.....	15
COMMUNICATION AVEC LE FAX-MODEM	16
ACCÈS À INTERNET	16
POUR UTILISER DE FAÇON OPTIMALE LES FONCTIONS DE FAX	16
OPTIONS DE CONFIGURATION DE LA COMMUNICATION.....	17
CHAÎNES D'INITIALISATION ET COMMANDES AT.....	18
UTILISATION DE LA VIDÉO	19
PROBLÈMES ET SOLUTIONS	20
PROBLÈMES DE CONFIGURATION <i>PLUG-AND-PLAY</i>	20
AUTRES CONSEILS POUR LA RÉOLUTION DES PROBLÈMES	24
DÉSINSTALLATION D'UN MODEM INTERNE	33
INFORMATIONS DE RÉFÉRENCE	34

Introduction

Le Guide d'utilisation détaille les instructions données dans le Guide résumé d'installation fourni avec le fax-modem et donne toutes les informations nécessaires pour utiliser votre nouveau modem et résoudre les incidents éventuels. La table des matières répertorie les différentes parties du guide.

Ce qu'il vous faut pour utiliser votre fax-modem

Assurez-vous qu'outre le présent manuel, la boîte contient bien les éléments suivants :

- Le fax-modem USB
- Un câble téléphonique
- Un câble USB
- Le CD-ROM ou la disquette contenant le logiciel d'installation, les pilotes du modem et les logiciels de communication.

Vous avez également besoin du matériel suivant :

- Un ordinateur compatible IBM avec Pentium® 133 ou processeur plus rapide (ou l'équivalent), avec 16 Mo de RAM, équipé d'un port USB ou d'un adaptateur PCI USB
- Un port USB libre sur l'ordinateur
- Windows® 98, Me, ou 2000 ou un système d'exploitation équivalent
- Un lecteur de CD-ROM, si les logiciels sont fournis sur CD
- Une prise téléphonique dans laquelle vous pourrez brancher le modem afin qu'il puisse envoyer et recevoir des appels.

Installation du fax-modem USB

Remarque : Si vous voulez remplacer le modem interne de votre PC, reportez-vous aux instructions données en **Désinstallation d'un modem interne (page 33)**.

Installation des pilotes

Pour faciliter l'installation de votre modem, nous vous fournissons un programme InstallShield®, **que vous devez exécuter avant de brancher le matériel de votre fax-modem.**

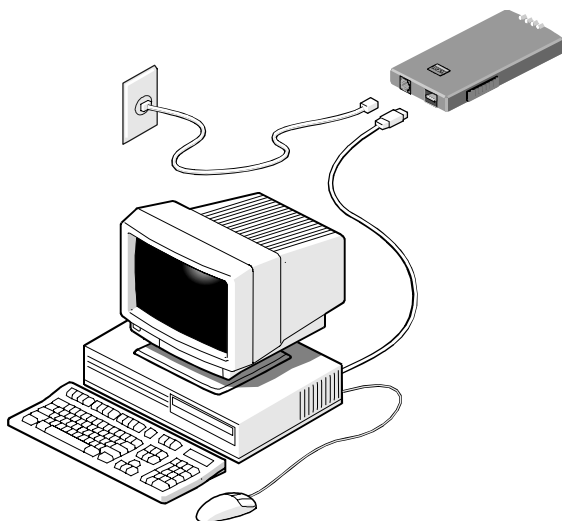
Suivez les instructions ci-dessous.

- 1** L'ordinateur doit être allumé. Fermez les applications ouvertes.

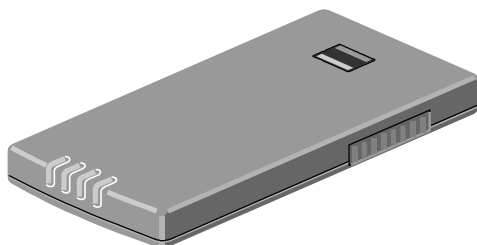
Insérez le CD-ROM livré avec le fax-modem dans le lecteur de CD-ROM. Le disque doit démarrer automatiquement, et un écran d'installation doit s'afficher au bout de quelques secondes.
 - Si le lecteur ne démarre pas automatiquement : Cliquez sur l'icône **Poste de travail** de votre bureau, puis faites un double clic sur l'icône du lecteur de CD-ROM. Si le programme d'installation ne démarre pas immédiatement, faites un double clic sur **launch.exe** ou **setup.exe**.
- 2** Lorsque l'interface d'installation apparaît, cliquez sur la touche **Install Drivers** (Installer Pilotes) puis sur **Install USB Drivers**. Le programme d'installation s'exécute et copie automatiquement les fichiers de pilote sur votre disque dur. Cliquez sur **Terminer**.
- 3** Passez à **Branchement du fax-modem sur l'ordinateur** ci-après.

Branchement du fax-modem sur l'ordinateur

- 1** Notez le numéro de série de votre fax-modem, qui se trouve en dessous du code à barres, sous le boîtier, et reportez-le dans le tableau **Informations de référence**, à la dernière page de ce manuel.
- 2** Arrêtez votre ordinateur.
- 3** Branchez le câble USB en raccordant son extrémité carrée à la prise USB située sur l'arrière du modem. Raccordez l'autre extrémité rectangulaire du câble au connecteur USB de l'ordinateur.
- 4** Redémarrez l'ordinateur.
Remarque pour les utilisateurs de Windows 2000 : Une boîte de dialogue signalant **Digital signature not found** (signature numérique introuvable) peut s'afficher. Vous pouvez ignorer ce message et cliquer sur **Oui** sans risque.
- 5** Connectez le câble téléphonique en branchant une de ses extrémités dans la prise téléphonique située à l'arrière du modem. Branchez l'autre extrémité dans une prise murale, comme pour un téléphone (voir l'illustration ci-dessous).



- 6** Le voyant **ON** sur la face avant du modem doit s'éclairer fixe, ce qui indique que le fax-modem est prêt à fonctionner.



Remarque : Si l'ordinateur passe en mode d'économie, le voyant **ON** du modem s'éteint. Il se rallume automatiquement dès que l'on utilise le modem.

Confirmation de l'installation

1 Redémarrez l'ordinateur.
Dans le bureau de l'ordinateur, cliquez sur **Démarrer | Paramètres | Panneau de Configuration** et faites un double clic sur l'icône **Modems**. Dans Windows 2000, faites un double clic sur l'icône **Options de téléphones et de modems** puis sur l'onglet **Modems**.

- Lorsque le système vous y invite, entrez vos informations géographiques.
- Cliquez sur l'entrée correspondant à votre modem puis sur **Propriétés**.
- Réglez la **Vitesse maximale** sur la vitesse maximale disponible (probablement 115 200). Ce réglage détermine la vitesse de communication interne entre l'ordinateur et le modem.

2 Sélectionnez l'onglet **Diagnostics** ou **Modem** et cliquez sur **Plus d'infos** ou **Interroger le modem**. Reportez les entrées **Port** et **Interruption** dans le tableau à la dernière page de ce manuel.

Le modem est testé pendant cette étape. Vous allez voir apparaître une liste de commandes AT et des réponses indiquant que le nouveau modem est connecté correctement.

IMPORTANT : Si un modem est déjà installé sur votre ordinateur, il vous faut donner au logiciel de l'application l'instruction de reconnaître votre nouveau modem. Reportez-vous aux instructions de la page 20. Si vous n'avez pas encore de modem, continuez ci-dessous.

<p>Conseil : Si votre modem ne fonctionne pas, essayez d'abord d'éteindre votre ordinateur et de le redémarrer. Si le redémarrage de l'ordinateur ne change rien, consultez le chapitre Problèmes et solutions à la page 20.</p>
--

Installation du logiciel de communication du modem

Le CD du modem décrit les logiciels de communication fournis avec le modem et permet une installation rapide en « pointant et cliquant ». Si nécessaire, vous pouvez consulter l'aide en ligne sur le CD. Vous devez à présent lire le CD du modem pour installer les logiciels applicatifs que vous souhaitez (vous n'avez pas besoin d'installer les pilotes une nouvelle fois).

Si votre modem est un V.92, après avoir installé le logiciel à partir du CD, consultez la section **Informations importantes concernant les modems V.92** à la page 13. Si votre modem n'est pas un V.92, vous avez terminé ! Nous espérons que ce modem vous donnera entière satisfaction.

Modification du paramètre de pays

Notre logiciel de sélection de pays WorldTraveler™, inclus sur le CD, donne les informations de configuration nécessaires pour que votre modem puisse automatiquement fonctionner avec le système téléphonique de votre pays.

Pour changer le pays, suivez les étapes ci-dessous :

- 1** Dans le bureau de l'ordinateur, cliquez sur **Démarrer | Programmes | World Traveler**.
- 2** Sélectionnez le pays de votre choix dans la liste et cliquez sur **Set**.

Désinstallation du fax-modem USB

Si vous souhaitez désinstaller votre modem USB, suivez les instructions ci-dessous :

- 1** Dans le bureau de l'ordinateur, cliquez sur **Démarrer | Paramètres | Panneau de Configuration** et faites un double clic sur l'icône **Ajouter/Supprimer programmes**. Supprimez votre fax-modem USB.
- 2** Revenez à **Démarrer | Paramètres | Panneau de Configuration** et faites un double clic sur l'icône **Système**. La boîte de dialogue **Propriétés système** apparaît.
Utilisateurs de Windows 98/Me : Cliquez sur l'onglet **Gestionnaire de périphériques**. Si votre fax-modem USB apparaît dans la liste, sélectionnez-le et cliquez sur **Supprimer**.
Utilisateurs de Windows 2000 : Cliquez sur l'onglet **Identification réseau** puis sur l'onglet **Gestionnaire de périphériques**. Faites un clic droit et sélectionnez **Désinstaller** dans la liste déroulante qui s'affiche.
- 3** Arrêtez votre ordinateur et débranchez le modem.

Informations importantes concernant les modems V.92

Avec le V.92, comme avec le V.90 qui le précède, la vitesse de connexion dépend de la ligne téléphonique et de votre fournisseur d'accès à Internet. Pour une meilleure compatibilité, le modem détecte automatiquement le mode utilisé pour la connexion au fournisseur d'accès (V.92, V.90 ou accès plus lent).

Votre modem V.92 possède les fonctionnalités suivantes :

- **Connexion rapide :**
Le modem V.92 conserve en mémoire l'état de la ligne lors du dernier appel et utilise ces informations pour réduire, si possible, les temps de connexion.
- **Mise en attente du modem :**
Vous pouvez recevoir des appels vocaux pendant que vous êtes en ligne. Dans ce cas, vous pouvez répondre à l'appel et suspendre votre session Internet, si cela est possible avec votre fournisseur d'accès et si vous disposez d'un service de mise en attente des appels compatible avec le modem.
- **Émissions plus rapides :**
La vitesse de téléchargement en émission est augmentée : elle passe de 33600 bauds à 48000 bauds au maximum. (Le débit réel est variable selon l'état de la connexion.)
- **Compression de données V.44 :**
Le standard V.44 vous permet de naviguer sur Internet et de transférer des données à un débit plus élevé.

Pour profiter au maximum de votre modem V.92, suivez les instructions ci-dessous :

1. Demandez à votre fournisseur d'accès un numéro auquel vous pourrez vous connecter en V.92.
2. Consultez notre site Web pour voir si nous y annonçons des mises à jour de V.92. Si oui, mettez votre modem à jour selon les instructions données sur le site.

Remarque : Si vous voulez modifier manuellement le mode de connexion de votre modem, consultez les tableaux de commandes AT à partir de la page 27, au point **Problèmes et solutions**.

Mises à jour du modem

Le logiciel du modem, ou « *firmware* », est facile à mettre à jour. Cette opération est utile pour actualiser les codes et améliorer les fonctions du programme. Pour mettre à jour le *firmware* du modem, il vous suffit de télécharger les nouveaux fichiers du *firmware* sur notre site Web, puis d'exécuter le programme que nous vous fournissons. Avant votre premier appel sur un site en V.92, nous vous conseillons de récupérer la version la plus récente du *firmware*.

Nous vous conseillons également d'enregistrer votre modem, afin que nous puissions vous informer par courrier électronique des nouvelles mises à jour.

Voyants lumineux

La face avant de votre fax-modem USB présente une rangée de voyants lumineux, dont la signification est expliquée dans le tableau ci-dessous.

Voyant	Description
ON	Allumé lorsque le fax-modem est sous tension, éteint lorsqu'il est en mode d'économie.
CD (Carrier Detect)	Allumé lorsque le signal de détection de porteuse (DCD) du fax-modem à l'ordinateur est actif.
TR (Terminal Ready)	L'ordinateur (ou terminal) envoie un signal « prêt » pour indiquer qu'il est prêt à transmettre des données au modem.
OH (Off Hook)	Allumé lorsque le fax-modem est décroché.

Communication avec le fax-modem

Les logiciels de fax et de communication fournis avec le fax-modem se configurent automatiquement et transmettent les instructions nécessaires au modem.

Vous pouvez toutefois lire les informations qui suivent pour en savoir plus sur le fonctionnement des logiciels de votre fax-modem, ou si vous avez l'intention d'utiliser votre nouveau modem avec d'autres logiciels.

Accès à Internet

Pour accéder à Internet et au World Wide Web, vous devez être abonné à un service en ligne comme America Online (AOL) ou CompuServe, ou à un fournisseur d'accès à Internet. Vous pouvez utiliser pour cela le CD fourni avec le modem, qui contient les paramètres de différents services en ligne et fournisseurs d'accès que vous pouvez essayer.

Les services en ligne fournissent un logiciel d'installation qui permet de s'inscrire presque automatiquement. Les fournisseurs d'accès fournissent ou suggèrent en général le programme de navigateur nécessaire pour accéder à leur réseau, ainsi que les logiciels et les instructions nécessaires pour définir un compte.

Remarque : Vous aurez peut-être besoin de modifier les paramètres de vos logiciels afin qu'ils reconnaissent votre nouveau modem. Consultez la section **Problèmes et solutions** à la page 20 si vous avez besoin d'aide.

Pour utiliser de façon optimale les fonctions de fax

Le CD du fax-modem contient des logiciels qui vous permettent d'envoyer, de recevoir et de programmer des fax. Ces logiciels vous permettent aussi de renvoyer des fax en réponse à l'expéditeur (« fax à la demande ») et de faire des mailings par fax.

Si vous utilisez votre fax-modem pour recevoir des fax, notez bien les points suivants :

- Votre ordinateur doit être en marche et le logiciel de communication doit être actif.
- Si vous voulez vous connecter à votre service en ligne ou à votre fournisseur d'accès, vous devez d'abord quitter le logiciel de communications. Vous ne pouvez pas recevoir d'appels ou de fax pendant que vous êtes en ligne.
- Certains ordinateurs possèdent une option d'économie d'énergie qui arrête la rotation du disque dur pendant les périodes d'inactivité. Si vous recevez un appel à ce moment-là, le disque dur peut mettre trop longtemps à redémarrer et à activer le logiciel pour établir la connexion. Dans ce cas, il vous faut désactiver l'option d'arrêt du disque dur. Consultez la documentation de votre ordinateur.

Options de configuration de la communication

Si vous avez des problèmes pour configurer votre logiciel de communication, les instructions qui suivent vous aideront peut-être.

Si vous installez certaines versions anciennes du logiciel, le système peut vous demander d'entrer quelques informations. La plupart des programmes comportent des paramètres par défauts utilisables avec ce modem et que vous n'avez donc pas besoin de modifier. Toutefois, il faut savoir que :

Si le système vous demande de sélectionner le « type de modem » dans un menu et que vous ne voyez pas apparaître le nom du modem, vous pouvez sélectionner le nom qui le décrit le mieux, par exemple **Modem V.92**, **Modem 56K** ou **Modem de Classe 1**.

Dans le répertoire de composition, définissez le débit le plus élevé possible pour toutes les entrées si votre logiciel et votre port série le prennent en charge (sans dépasser 115 200 bauds). Toutes les

communications entre l'ordinateur et le fax-modem se feront à ce débit, quelle que soit la vitesse des échanges entre modems.

Si votre logiciel de fax vous donne le choix entre les pilotes de fax de **Classe 1** ou de **Classe 2**, sélectionnez la **Classe 1**.

Chaînes d'initialisation et commandes AT

Une chaîne d'initialisation est un groupe de commandes **AT** qui est transmis au fax-modem dès que le logiciel démarre. C'est le logiciel qui détermine les commandes que la chaîne d'initialisation doit contenir, en fonction de l'appareil sélectionné au moment de l'installation. Les commandes restent valables pendant toute la session de communication, sauf si le logiciel en envoie d'autres qui annulent les premières.

Toutes les instructions transmises au modem par le logiciel sont des chaînes de commandes **AT**. Ces opérations sont transparentes pour l'utilisateur : elles se déroulent en tâche de fond, sans que vous ne remarquiez rien.

Cependant, il faut parfois ajouter d'autres commandes **AT** aux chaînes d'initialisation. Vous trouverez le tableau des commandes **AT** sur Internet, à l'adresse : www.modems.com. Cliquez sur **Reference** puis sur **AT Command Sets**.

Si votre logiciel vous propose une chaîne d'initialisation pour le modem, utilisez-la. Si le logiciel ne connaît pas votre modem et qu'il ne propose pas de chaîne d'initialisation, utilisez **AT &F**.

Si vous êtes abonné à un service de mise en attente des appels (« signal d'appel ») que vous pouvez suspendre temporairement en composant un code spécial sur votre téléphone (renseignez-vous auprès de votre opérateur téléphonique), vous pouvez inclure ce code, suivi d'une virgule, dans la chaîne de composition ou le préfixe de composition de votre logiciel.

Si votre logiciel ne peut pas traiter automatiquement les commandes **AT**, son menu de configuration doit permettre la saisie de ces commandes. Dans certains cas, il vous faudra entrer directement les

commandes **AT** dans le fax-modem en utilisant le mode terminal d'un programme de données.

Consultez la section **Problèmes et solutions** pour en savoir plus sur les commandes **AT**.

Utilisation du mode Terminal pour entrer des commandes AT

Démarrez le programme de communication de données.

Passez en mode Terminal (ou Commande, Local, Direct, ou encore Muet). Consultez les instructions supplémentaires données par la documentation de votre logiciel.

Tapez **AT** et la commande dont vous avez besoin et appuyez sur **Enter**. Une réponse **OK** apparaît.

Une fois que vous avez terminé, vous pouvez revenir à l'interface utilisateur standard du programme de communication. Si vous avez besoin d'aide, consultez la documentation du logiciel.

Pour revenir aux paramètres par défaut du modem, tapez **AT &F** dans le mode Terminal, et appuyez sur **Enter**.

Utilisation de la vidéo

Votre fax-modem prend en charge les applications de vidéo avec le protocole standard V.80. Il peut donc être utilisé pour des vidéoconférences de modem à modem de grande qualité. Le modem est compatible avec les standards de vidéoconférence H.324 de point à point et H.323 pour Internet. Pour envoyer des vidéos, vous avez besoin d'une caméra et d'un programme de vidéo.

Problèmes et solutions

Si votre modem cesse de fonctionner, lisez d'abord ce chapitre avant d'appeler notre service technique. Vous pouvez également consulter la liste de questions (FAQ) contenue dans le CD du modem.

Important – Si votre ordinateur est déjà équipé d'un modem

Donnez au logiciel de l'application l'instruction de reconnaître votre nouveau modem :

- **Utilisateurs de l'accès au réseau à distance :**
Dans le bureau de l'ordinateur, cliquez sur **Poste de travail** puis sur l'icône **Accès réseau à distance**. Faites un double clic sur **Nouvelle connexion**, sélectionnez votre nouveau modem V.92 dans la liste déroulante et suivez les instructions données à l'écran.
- **Utilisateurs d'AOL :**
Dans le programme AOL, cliquez sur le bouton **Configuration** puis sur le bouton **Configuration Avancée**. Sélectionnez l'onglet **Modes de connexion** et faites un double clic sur le nouveau modem V.92 que vous venez d'installer. Cliquez sur **OK** puis sur **Fermer**.

Problèmes de configuration *plug-and-play*

Dans certains cas, l'installation *plug-and-play* sous Windows ne résout pas tous les problèmes d'installation. L'Aide de Windows est très utile pour diagnostiquer et résoudre de nombreux problèmes.

1. Faites un double clic sur l'icône **Poste de travail** de votre bureau.

2. Dans le menu **Aide**, choisissez la commande **Rubriques de l'aide**. Windows fait apparaître la boîte de dialogue **Aide de Windows**.
3. Sélectionnez l'onglet **Sommaire**. **Remarque** : Windows Me et Windows 2000 possèdent une option de recherche dans l'Aide que vous pouvez également utiliser : cherchez « conflit matériel », par exemple.
4. Cliquez sur **Utilitaires de résolution de problèmes**. (Sous Windows 98, vous devez aussi cliquer sur **Utilitaires de résolution de problèmes pour Windows 98**). Cliquez ensuite sur l'entrée d'aide concernant les conflits de matériel.
5. Suivez les instructions affichées pour diagnostiquer et résoudre un problème de matériel.

Votre problème devrait être résolu. N'oubliez pas de noter la configuration de votre port COM. Revenez à la page 12 pour terminer l'installation.

Si vous avez encore des problèmes, votre ordinateur est peut-être trop vieux pour être entièrement compatible *plug-and-play*, même si vous utilisez une version de Windows qui prend en charge cette fonction. Essayez les étapes décrites ci-après.

Libérer des ressources dans le BIOS sous Windows

Cette procédure est un peu plus difficile, mais en vous reportant à la documentation de votre ordinateur, vous devriez parvenir à résoudre les derniers problèmes.

1. Fermez tous les programmes actifs. Arrêtez votre ordinateur et redémarrez-le : cliquez sur **Démarrer** puis sur **Arrêter**. Arrêtez complètement l'ordinateur. Éteignez-le, attendez environ 5 secondes puis rallumez-le.
2. Pendant le démarrage, l'ordinateur doit indiquer une touche ou une combinaison de touches permettant d'accéder à **l'utilitaire de configuration du BIOS**. Entrez dans ce programme et désactivez le port COM2. Si les informations données à l'écran ne sont pas suffisamment claires pour

exécuter cette opération, consultez la documentation de l'ordinateur. **Remarque** : Certains ordinateurs n'utilisent pas les paramètres du BIOS pour contrôler les ports COM. Dans ce cas, il faut modifier les cavaliers ou les commutateurs de l'ordinateur : consultez la documentation de votre ordinateur pour vérifier ce point.

- 3 . Notez les nouveaux paramètres du port COM et enregistrez-les, puis quittez l'utilitaire de configuration.
- 4 . Le BIOS redémarre automatiquement l'ordinateur.
- 5 . Dans la rubrique **Paramètres** du menu **Démarrer**, sélectionnez **Panneau de configuration**.
- 6 . Faites un double clic sur l'icône **Système**.
- 7 . Cliquez sur l'onglet **Gestionnaire de périphériques**. Cherchez le périphérique **Ports (COM et LPT)** et cliquez sur la croix (+). La liste des périphériques compris dans **Ports** se déroule.
- 8 . Sélectionnez **Port de communication (COM2)**. Cliquez sur le bouton **Supprimer** du **Gestionnaire de périphériques**. Le périphérique affecté au port COM2 est supprimé.
- 9 . Lorsque Windows affiche l'avertissement **Confirmation de la suppression du périphérique**, cliquez sur **OK**.
- 10 . Faites un double clic sur **Modem** dans le **Gestionnaire de périphériques**.
- 11 . Faites un double clic sur l'icône de fax-modem correspondant à votre modèle.
- 12 . Cliquez sur l'onglet **Ressources**.
- 13 . Supprimez la marque de la case à cocher **Utiliser les paramètres automatiques**.
- 14 . Faites défiler les options de configuration de base jusqu'à ce que vous trouviez l'option **Plage d'entrée/sortie 02F8 - 02FF**. Il s'agit du port COM2. La boîte de liste **Périphériques en conflit** doit contenir la mention **Aucun conflit**. Dans le cas contraire, appelez le service technique.
- 15 . S'il n'y a pas de conflit, fermez la fenêtre **Propriétés Modem**, la fenêtre **Propriétés Système** et le **Poste de travail** en cliquant chaque fois sur **OK**.

16 . Arrêtez l'ordinateur, éteignez-le et redémarrez-le. **Cette étape de redémarrage « matériel » est importante.** Il ne suffit pas toujours de redémarrer Windows pour que le BIOS enregistre correctement les changements.

Si Windows trouve votre autre port série, il peut tenter de l'affecter à COM2 mais il en sera incapable, puisque votre fax-modem utilise déjà cette ressource du système.

Autres conseils pour la résolution des problèmes

Problème : Vous avez installé votre modem sans problème sous Windows, mais Windows ne le retrouve plus par la suite.

Solution : Si votre ordinateur possède un modem intégré sur la carte-mère, Windows a peut-être réinstallé celui-ci au démarrage suivant. Pour désactiver le modem intégré, consultez la documentation de l'ordinateur ou appelez le fabricant.

Problème : Le logiciel ne trouve pas le modem, et le modem ne répond pas aux commandes AT. (Les informations qui suivent sont également utiles pour de nombreux autres problèmes.)

Solution : Le logiciel de communication n'est peut-être pas configuré pour le même port COM que le modem (c'est le problème le plus fréquent !).

Vérifiez le port COM utilisé par le modem. Assurez-vous que le port COM défini dans le logiciel correspond au port utilisé par le modem. Dans la **Barre d'outils** de Windows, cliquez sur **Démarrer | Paramètres | Panneau de Configuration** et faites un double clic sur l'icône **Modems** puis sur **Diagnostics**. Cliquez sur le port COM correspondant à votre modem puis sur **Plus d'infos**. Si Windows affiche les réponse ATI du modem, celui-ci fonctionne.

Il se peut aussi que le port COM soit utilisé par un autre périphérique, par exemple la carte son. Vérifiez que ce n'est pas le cas.

Problème : Quand vous tapez une commande AT dans le Terminal et que vous appuyez sur Enter, le modem n'exécute pas la ligne de commande ou bien il n'y a aucune réponse après l'exécution d'une commande.

Solution : N'oubliez pas de taper **AT** au début de la ligne de commande.

Vérifiez que le logiciel de communication est configuré sur le même port COM que le modem.

Vérifiez que le modem n'est pas en mode données au moment où vous tapez la commande. Utilisez la séquence d'échappement pour passer au mode Terminal (la séquence d'échappement par défaut consiste à attendre au moins une seconde, à taper +++ puis à attendre encore une seconde ou plus.)

Si vous avez tapé une commande et que le modem ne répond pas **OK**, il se peut que les commandes **E0** et **Q1**, qui désactivent l'écho et les réponses, soient actives. Utilisez la commande **&V** pour vérifier. Pour activer l'écho et les réponses, tapez **ATE1Q0** et appuyez sur **Enter**.

Problème : Le volume du haut-parleur du modem est trop bas ou trop élevé.

Solution : La carte du modem possède un petit haut-parleur qui vous permet de suivre la composition et les signaux de connexion à distance (« négociation »). Ce haut-parleur n'est pas celui qui est connecté à la carte son.

Si le logiciel vous permet de régler le volume, vérifiez que le haut-parleur est actif et réglez-le au volume qui vous convient.

Si le logiciel ne permet pas ce réglage, ajoutez l'une des commandes **AT** ci-dessous à la chaîne d'initialisation :

L1 pour un volume bas

L2 pour un volume moyen

L3 pour le volume maximum
M0 pour désactiver le haut-parleur

Par exemple, si vous voulez baisser le volume et que le logiciel utilise la chaîne d'initialisation **AT &F**, changez celle-ci en **AT &F L1**.

Problème : Le système ne compose pas automatiquement quand vous envoyez une commande de composition.

Solution : Vérifiez que le haut-parleur du modem est activé dans le programme, afin de pouvoir entendre les tonalités de composition. Vérifiez également que la ligne est branchée.

Assurez-vous que vous composez un numéro correct, avec tous les préfixes nécessaires.

Si vous utilisez une composition par tonalités sur une ligne qui exige une composition par impulsions, il se peut que la ligne n'accepte pas l'appel. Sélectionnez la composition par impulsions dans le programme ou vérifiez que le préfixe de numérotation du logiciel est **ATDP** (pour la composition par impulsions).

Vérifiez que le logiciel de communication et le modem sont configurés pour le même port COM.

Vérifiez que votre modem a raccroché après l'appel précédent. Sélectionnez **Raccrocher (Hang Up)** dans le programme ou tapez **ATH** en mode Terminal.

Problème : Le modem peut se connecter sur certains modems, mais pas sur d'autres.

Solution : Le modem distant ne répond pas parce que la négociation, par laquelle les modems déterminent le meilleur mode de connexion commun qu'ils peuvent établir, dure trop longtemps. Dans ce cas, vous devrez peut-être désactiver une partie de l'opération de négociation. Dans le tableau ci-dessous, « protocole »

désigne la correction des erreurs et la compression des données.

Pour imposer des vitesses de communication différentes	Tapez les commandes AT ci-dessous et appuyez sur Enter
Négociation de la vitesse et du protocole (paramètres par défaut)	AT &F
Pour imposer le protocole	AT \N3
Double mode (V.90 ou V.92), 56000 bauds	AT+MS=V92,1
V.92 seulement (V.90 désactivé), 56000 bauds	AT+MS=V92,0
V.90 seulement (V.92 désactivé), 56000 bauds	AT+MS=V90,0
Désactivation des deux modes à 56000 bauds et réglage automatique à V.34-33600 bauds	AT+MS=V34,1
V.34, 33600 bauds	AT+MS=V34,0
V.32bis, 14400 bauds	AT+MS=V32B,0
V.32, 9600 bauds	AT+MS=V32,0
2400 bauds	AT+MS=V22B,0
1200 bauds	AT+MS=V22,0

Remarques : Certains logiciels permettent d'ajouter ces commandes à la liste des préfixes de composition, dans la chaîne d'initialisation.

Lorsque le protocole est imposé, le modem n'essaie pas de se connecter selon d'autres protocoles s'il ne peut pas se connecter selon celui qui lui est imposé. Il tente de se connecter à la vitesse maximale possible dans le protocole imposé.

D'autres configurations peuvent également être imposées. Si vous avez besoin de sélectionner une configuration donnée, utilisez les chaînes de commande

AT ci-dessous. Vous pouvez toujours ramener votre modem à sa configuration par défaut en tapant **AT &F** et en appuyant sur **Enter**.

N'oubliez pas que dans ce cas, le modem ne recevra pas les commandes de la chaîne d'initialisation comme il le ferait normalement. La commande **ATZ** permet de résoudre le problème, si vous avez enregistré tous les paramètres de configuration dans une mémoire non volatile. (Pour enregistrer les paramètres de configuration dans la mémoire non volatile dans le mode de terminal **AT**, tapez **AT** puis les réglages de paramètres souhaités, suivis de **&W**, et appuyez sur **Enter**. Par exemple, si vous tapez **AT &C1 &D2 &W** et appuyez sur **Enter**, le réglage des paramètres **&C1** et **&D2** est enregistré.)

Pour imposer :	Tapez la commande et appuyez sur Enter
Fonctionnement en MNP 5/MNP 4	AT \N5
LAPM seulement (V.42)	AT \N4
MNP 4 seulement	AT \N5%C0
Compression de données V.42bis	AT+DCS=1,0
Compression de données V.44 seulement	AT+DCS=0,1
Réponse auto	AT S0=1

Problème : Votre modem V.92 se connecte mal en V.92.

Solution : Commencez par vérifier que vous avez chargé la version la plus récente du *firmware* sur notre site (voir la page 13). Vérifiez également que votre fournisseur d'accès permet une connexion V.92 au numéro appelé. Si vous avez encore des problèmes pour vous connecter à V.92, il vous faut modifier la ligne de connexion à Internet dans Windows : faites un double clic sur l'icône

Poste de travail de votre bureau, puis sur **Accès réseau à distance**. Faites un clic droit sur la connexion à Internet que vous voulez modifier et sélectionnez **Propriétés**. Cliquez sur **Général | Configurer | Connexion | Avancés**.

Vous pouvez ajouter des lignes d'initialisation (init) dans la ligne **Paramètres supplémentaires**. Entrez *une* des lignes d'initialisation ci-dessous. Essayez ces commandes l'une après l'autre, jusqu'à ce que vous trouviez celle qui vous donne le débit de connexion le plus élevé, étant donné les conditions de votre ligne téléphonique.

Chaîne d'initialisation	Définition
ATW2S7=150+MS=V90 OU AT&F+MS=V92	S7 Définit la durée d'attente de la porteuse distante (entre 1 et 255 secondes)
AT&FS7=150	&F Rétablit les réglages par défaut
AT&F&C1&D2\N5\A2=1S7=100	&C1 DCD (détection de porteuse données) après le signal de porteuse distante
	&D2 Le DTR (terminal de données prêt) réagit par une déconnexion, envoie une réponse « OK » et désactive la réponse automatique lorsque le signal DTR est inactif.
	\N5 Correction d'erreur MNP seulement
	\A2 Taille maximum des blocs : 192 caractères

Problème : Votre modem se déconnecte pendant la communication avec un système distant.

Solution : Le système distant a raccroché et vous devez le rappeler. Les causes d'interruption les plus fréquentes

sont un signal d'appel ou le fait qu'un téléphone est décroché sur la ligne.

Si vous disposez d'une fonction de mise en attente des appels (signal d'appel), vous pouvez peut-être la désactiver en incluant ***70**, dans le préfixe de composition (n'oubliez pas la virgule) ou en l'ajoutant comme préfixe dans le répertoire de composition du logiciel.

Selon le service auquel vous êtes abonné, il n'est pas toujours possible de désactiver le signal d'appel. Si vos réceptions de données sont fréquemment interrompues par des signaux d'appel, il vous faudra peut-être vous désabonner de ce service ou installer une autre ligne téléphonique sans signal d'appel.

Problème : Votre modem ne se connecte pas.

Solution : Si votre modem arrive à appeler mais ne se connecte jamais, vérifiez que vous composez le bon numéro et que le modem distant est bien actif.

Problème : Vous recevez parfois des « rafales » d'erreurs, mais la qualité des données est généralement bonne.

Solution : La ligne est peut-être mauvaise ou bruitée. Raccrochez et rappelez pour obtenir une meilleure connexion.

Quelqu'un a peut-être décroché un téléphone relié à la ligne utilisée par votre modem. Si votre modem partage sa ligne avec d'autres téléphones, informez les utilisateurs que vous voulez transmettre des données ou installez une ligne réservée aux données.

Vous êtes abonné à un service de mise en attente des appels, et vous venez de recevoir un signal d'appel. Reportez-vous aux explications données plus haut.

Problème : Des erreurs aléatoires se produisent, ou bien vous ne recevez pas toutes les données transmises.

Solution : Utilisez le protocole MNP ou V.42 si le modem distant peut les prendre en charge. Consultez le tableau de la page 28 pour plus de précisions.

Sélectionnez un débit plus bas dans votre logiciel de communication, et recommencez l'appel.

Si les deux modems utilisent le protocole MNP ou V.42, cet incident ne peut se produire que si votre modem et votre logiciel de communications n'utilisent pas le contrôle de débit approprié. Configurez votre logiciel de communication pour le contrôle de débit (matériel) **RTS/CTS**. Votre ordinateur fait alors une pause pour enregistrer la transmission.

Problème : Le modem est lent.

Solution : Si vous êtes connecté à Internet, il y a peut-être beaucoup de trafic sur les sites que vous consultez. Il est également possible que votre ordinateur n'ait pas suffisamment de mémoire (le système a besoin de 16 mégoctets de RAM) ou que son processeur est trop lent (vous avez besoin d'un Pentium® 133 ou équivalent, ou d'un processeur plus rapide).

Problème : Les données sont brouillées à l'écran.

Solution : La configuration des caractères de votre logiciel de communication (bit de début, bits de données, bits d'arrêt et bit de parité) ne concorde pas avec celle du système distant. Comparez vos paramètres avec ceux du système distant et assurez-vous qu'ils concordent, notamment en ce qui concerne le réglage de la parité, qui constitue la différence la plus fréquente entre les systèmes. Normalement, vous devez utiliser 8 bits de données, pas de parité et 1 bit d'arrêt (**8, NONE, 1** ou **8 N 1**), ou 7 bits de données, parité paire et 1 bit d'arrêt qui est également une configuration courante (**7, EVEN, 1** ou **7 E 1**).

Problème : Votre modem a des problèmes de communication.

Solution : Vérifiez que le logiciel de communication est correctement configuré. Vérifiez la chaîne d'initialisation et la chaîne de composition indiquées dans le manuel du logiciel.

Les programmes résidents en mémoire (antivirus et économiseur d'écran notamment) peuvent poser divers problèmes. Essayez de démarrer votre ordinateur sans eux.

Désinstallation d'un modem interne

Si vous voulez remplacer un modem externe, ou si votre ordinateur ne possède pas de modem interne, sautez cette partie.

Remarque : Bien qu'il ne soit pas obligatoire de désinstaller le modem interne, nous vous recommandons de le faire pour libérer des ressources sur votre ordinateur.

1 Avant d'enlever le modem, vous devez signaler à Windows que vous allez le désinstaller :

- Cliquez sur **Démarrer | Paramètres | Panneau de configuration**. Lorsque le Panneau de Configuration apparaît, faites un double clic sur l'icône **Modems**.
- Cliquez ensuite sur la touche **Supprimer**. Cliquez sur **OK** pour confirmer que vous voulez supprimer le modem.

2 Enlevez l'ancien modem de la manière suivante :

- Arrêtez complètement l'ordinateur.
- Débranchez les câbles connectés au modem.
- Enlevez le capot de l'ordinateur.
- Retirez les vis qui fixent le support du modem à l'ordinateur.
- Retirez le modem de son emplacement.
- Remettez le capot de l'ordinateur.

Revenez au point **Installation des pilotes** à la page 6 pour poursuivre installation.

Informations de référence

Prenez le temps de noter les informations suivantes afin de pouvoir les consulter facilement si nécessaire. Avant d'appeler notre service technique, munissez-vous de ces informations.

Modèle du fax-modem _____

(voir sur la boîte)

Numéro de série _____

(sous le boîtier du modem, en dessous du code à barres)

Port COM _____

Date d'achat _____

Magasin ou revendeur _____

