

TéléRCP

Prérequis et principaux problèmes rencontrés

Mis à jour le 27/04/2021

Contexte

Le service TéléRCP permet de réaliser une séance de Réunion de Concertation Pluridisciplinaire (RCP) par webconférence, y compris avec des participants ne disposant pas d'un compte dans l'outil RCP régional mis en œuvre par le Réseau Régional de Cancérologie Auvergne-Rhône-Alpes ou dans l'environnement e-santé régional mis en œuvre par le GCS Sara.

Le service étant actuellement en phase d'expérimentation, ce document a vocation à être enrichi au fil des expériences, et ne peut être considéré comme exhaustif dans les pistes évoquées et réponses apportées.

Systèmes d'exploitation supportés

Le service TéléRCP est utilisable sur les environnements client suivants :

- Ordinateurs sous **Windows 7** ou version ultérieure (depuis un navigateur)
- Ordinateurs sous **MacOS 10.9** ou version ultérieure (depuis un navigateur)

L'environnement doit s'exécuter en local. Les infrastructures type TSE ou Citrix en sont pas officiellement supportées.

Navigateurs supportés

Sur ordinateur, le service TéléRCP nécessite l'utilisation d'un navigateur Internet moderne prenant en charge le protocole WebRTC. Son fonctionnement est assuré sur les navigateurs suivants :

- Chrome 71+
- Firefox 68+ (dont dernière version ESR supportée)
- Edge Beta 79+

Le navigateur Internet Explorer n'est pas pris en charge.

Prérequis matériels

Pour profiter du service de webconférence, il faut nécessairement disposer d'une caméra et/ou d'un micro correctement configurés et apparaissant parmi les périphériques système.

Il n'y a pas de résolution minimale requise. A titre indicatif, une résolution de **1280 x 720** pixels est suffisante pour une image nette. Il existe néanmoins des Webcams de meilleure qualité qui permettront, avec un débit suffisant, de disposer d'un outil de TéléRCP efficace.

Connexion Internet et débit

L'utilisation de la webconférence requiert une connexion internet de bonne qualité afin que le flux vidéo ne soit ni pixélisé, ni saccadé. Nous préconisons des tests en environnement réel pour évaluer la qualité de l'appel (qui dépend de l'environnement de l'utilisateur, mais également de la connexion et de l'environnement de ses interlocuteurs, du nombre d'interlocuteurs dans la conférence, etc...).

Pour donner un ordre d'idées : la webconférence utilisera en moyenne **entre 1 et 2 mbps en upload comme en download**. Le service s'adapte néanmoins à la connexion afin d'optimiser au mieux les ressources et afficher la meilleure image possible.

Qualité de service

Si la liaison internet de l'établissement est fréquemment saturée, il est recommandé d'appliquer une règle QoS pour réserver un minimum de 2mbps pour tous les flux RTP/UDP (flux média) entre l'établissement et les serveurs ci-dessus afin d'obtenir un fluidité et latence acceptable.

De même si l'infrastructure réseau de l'établissement comprend de l'inspection de paquet, il est recommandé de la désactiver sur ces flux.

Flux techniques et ressources réseau nécessaires

Entrant (internet -> local)

10000/UDP ALLOW 195.254.161.153 ou visio.sante-ra.fr
10000/UDP ALLOW 195.254.161.173 ou visio02.sante-ra.fr
10000/UDP ALLOW 195.254.161.174 ou visio03.sante-ra.fr

Sortant (local -> internet)

443/TCP ALLOW OUT 195.254.161.153 ou visio.sante-ra.fr
19302/UDP ALLOW OUT 195.254.161.153 ou visio.sante-ra.fr
19302/TCP ALLOW OUT 195.254.161.153 ou visio.sante-ra.fr
10000/UDP ALLOW OUT 195.254.161.153 ou visio.sante-ra.fr
3478/TCP ALLOW OUT 195.254.161.153 ou visio.sante-ra.fr
3478/UDP ALLOW OUT 195.254.161.153 ou visio.sante-ra.fr

443/TCP ALLOW OUT 195.254.161.173 ou visio02.sante-ra.fr
19302/UDP ALLOW OUT 195.254.161.173 ou visio02.sante-ra.fr
19302/TCP ALLOW OUT 195.254.161.173 ou visio02.sante-ra.fr
10000/UDP ALLOW OUT 195.254.161.173 ou visio02.sante-ra.fr
3478/TCP ALLOW OUT 195.254.161.173 ou visio02.sante-ra.fr
3478/UDP ALLOW OUT 195.254.161.173 ou visio02.sante-ra.fr

443/TCP ALLOW OUT 195.254.161.174 ou visio03.sante-ra.fr
19302/UDP ALLOW OUT 195.254.161.174 ou visio03.sante-ra.fr
19302/TCP ALLOW OUT 195.254.161.174 ou visio03.sante-ra.fr
10000/UDP ALLOW OUT 195.254.161.174 ou visio03.sante-ra.fr
3478/TCP ALLOW OUT 195.254.161.174 ou visio03.sante-ra.fr
3478/UDP ALLOW OUT 195.254.161.174 ou visio03.sante-ra.fr

Problèmes rencontrés et pistes de résolution

Restrictions réseau

Vous pouvez tester la compatibilité de votre environnement avec les protocoles de webconférence en consultant le site <https://www.sante-ra.fr/testvisio>

Si vous n'êtes pas en mesure d'interpréter les résultats mais que tout n'apparaît pas en vert, sollicitez votre administrateur réseau, ou envoyez une copie d'écran des résultats à l'assistance Sara.

Débit de connexion insuffisant

Vous pouvez tester la connexion dans la section « Tester ma connectivité » sur <https://www.sante-ra.fr/testvisio>
Ce test simule une vraie connexion de webconférence avec les serveurs régionaux et nécessite une webcam sur le poste correspondant. Un message doit s'afficher « Votre connexion internet est suffisante ». Noter que les résultats de latence et bande-passante affichés peuvent être par conséquent très différents (flux UDP) d'un test internet classique (upload de fichier TCP).

Vous pouvez également réaliser un test de débit classique, par exemple sur le site <http://www.fast.com>. Si le débit moyen est inférieur à 1Mb/s en envoi et/ou en réception, alors la webconférence sera de mauvaise qualité voire inutilisable.

Restriction du navigateur

Si la salle de visio ne s'ouvre pas dans votre navigateur, peut-être avez-vous installé une extension qui désactive le protocole WebRTC ? Vérifiez la liste des extensions de votre navigateur.

Sur Firefox, vérifiez également que WebRTC n'a pas été désactivé manuellement. Tapez « about:config » dans la barre d'adresse pour visionner la liste de paramètres puis recherchez le paramètre `media.peerconnection.enabled` : si sa valeur est « false », double-cliquez pour la repasser à « true ».

Bonus : test dans MonSisra Bureau

Si vous n'arrivez pas à faire fonctionner le service TélérCP dans votre navigateur et que vous êtes professionnel de santé, vous pouvez tester visioconférence depuis le client MonSisra Bureau (icône « caméra » depuis une conversation MonSisra).

Si tout fonctionne de ce côté, alors la cause est peut-être simplement une restriction des droits de l'utilisateur au niveau du navigateur Internet.