

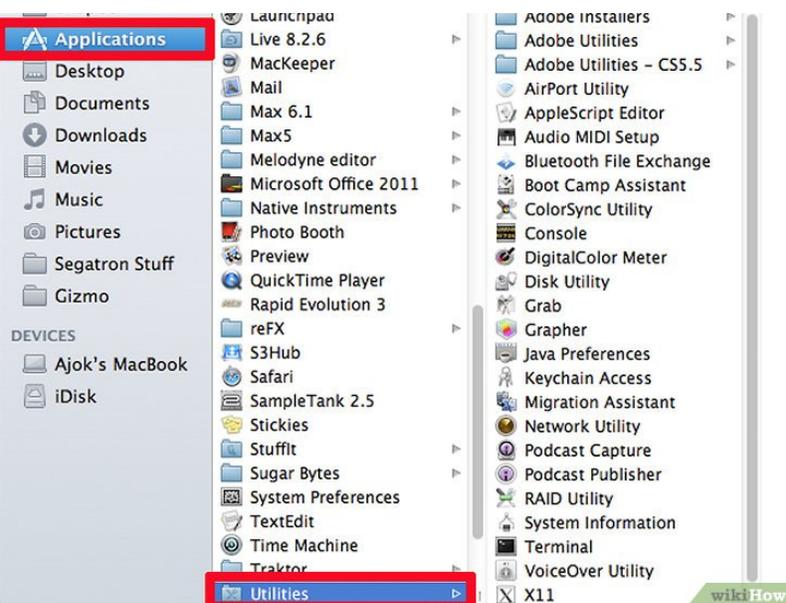
PROCÉDURES POUR APPAREILS DE TYPE «APPLE» OUVRIR UNE FENÊTRE LIGNE DE COMMANDE

Lancer **FINDER**. Vous trouverez Finder dans le menu dock.

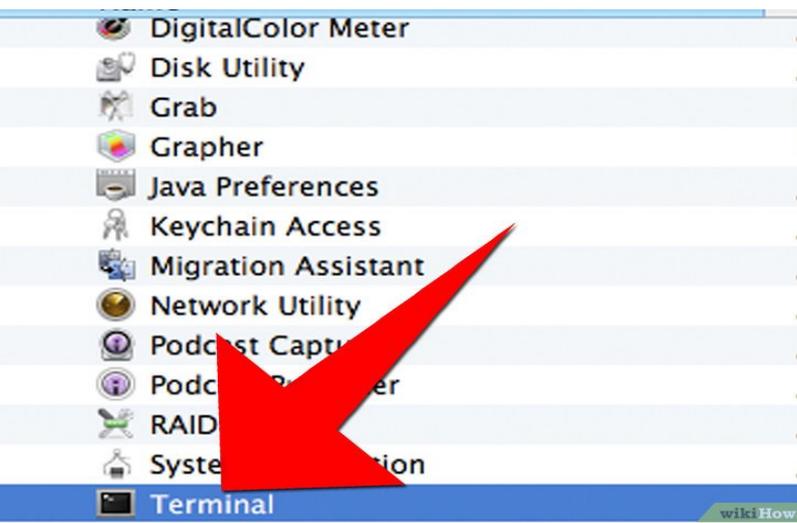


Cliquez sur **applications**, puis sur **utilités**

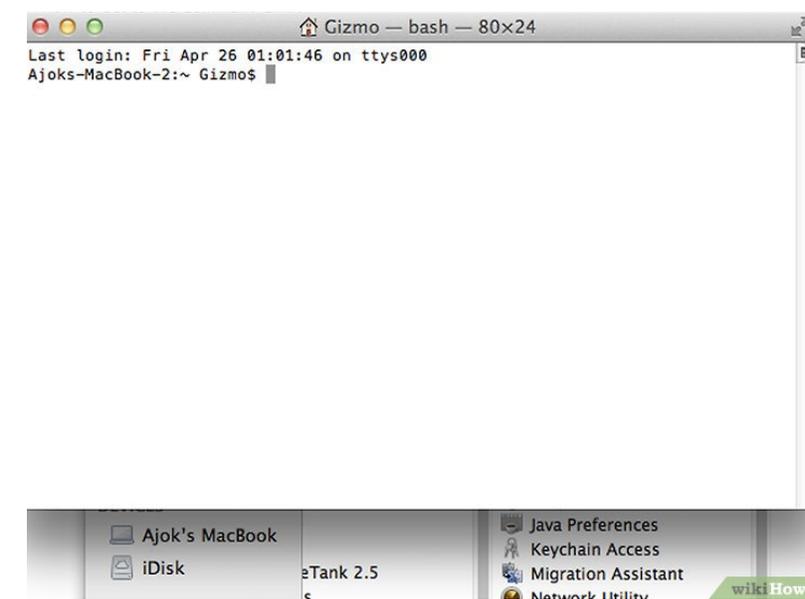
Vous trouverez normalement l'onglet *Applications* dans la barre latérale, mais si ce n'est pas le cas, sélectionnez le menu déroulant **Aller** et choisissez *Applications* dans la liste.



Double-cliquez sur terminal



Voici la fenêtre « ligne de commande » qui permettra de vérifier la fonctionnalité de votre antenne.



PROCÉDURE POUR VÉRIFIER VOTRE CONNEXION A L'INTERNET

Pour Vérifier l'accès à internet sans passer par vos installations à l'intérieur de la maison. D'abord, il y a un fil noir qui viens de l'antenne extérieure et qui entre dans le port POE de l'injecteur. **Ne jamais débrancher ce fil.** Il y a un second fil qui est branche dans le port LAN de l'injecteur et qui va au port 1 (internet ou WAN) de votre routeur. Il faut débrancher ce fil du port 1 de votre routeur et le brancher directement dans votre ordinateur.

Retourner à la fenêtre « ligne de commande » que vous venez d'ouvrir tapez : **ping 8.8.8.8**

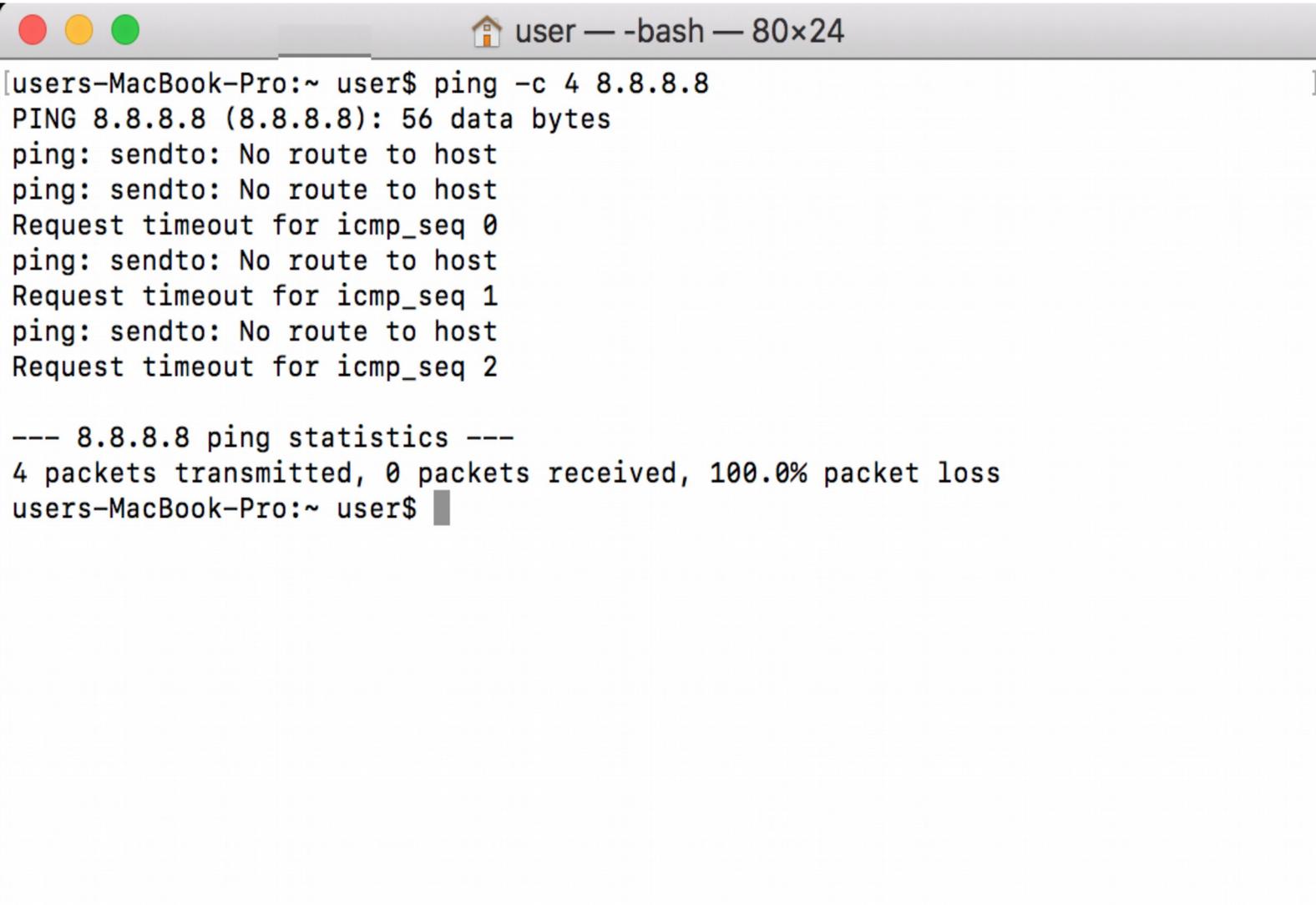
Pour un accès internet fonctionnel vos paramètres dans la fenêtre devraient ressembler à ceci :

```
user — -bash — 80x24
Last login: Tue May  1 11:04:30 on ttys000
[users-MacBook-Pro:~ user$ ping -c 4 8.8.8.8
PING 8.8.8.8 (8.8.8.8): 56 data bytes
64 bytes from 8.8.8.8: icmp_seq=0 ttl=44 time=42.586 ms
64 bytes from 8.8.8.8: icmp_seq=1 ttl=44 time=50.201 ms
64 bytes from 8.8.8.8: icmp_seq=2 ttl=44 time=39.443 ms
64 bytes from 8.8.8.8: icmp_seq=3 ttl=44 time=40.594 ms

--- 8.8.8.8 ping statistics ---
4 packets transmitted, 4 packets received, 0.0% packet loss
round-trip min/avg/max/stddev = 39.443/43.206/50.201/4.192 ms
users-MacBook-Pro:~ user$
```

La réponse ci-dessus indique que l'internet fonctionne normalement.

En cas de défaut de connexion vous devriez avoir ceci :

A screenshot of a macOS terminal window. The title bar shows 'user — -bash — 80x24'. The terminal content shows a user running the command 'ping -c 4 8.8.8.8'. The output indicates a complete failure: 'PING 8.8.8.8 (8.8.8.8): 56 data bytes', followed by four 'ping: sendto: No route to host' messages and 'Request timeout for icmp_seq 0', '1', and '2'. A summary line shows '--- 8.8.8.8 ping statistics ---' and '4 packets transmitted, 0 packets received, 100.0% packet loss'. The prompt returns to 'users-MacBook-Pro:~ user\$' with a cursor.

```
[users-MacBook-Pro:~ user$ ping -c 4 8.8.8.8
PING 8.8.8.8 (8.8.8.8): 56 data bytes
ping: sendto: No route to host
ping: sendto: No route to host
Request timeout for icmp_seq 0
ping: sendto: No route to host
Request timeout for icmp_seq 1
ping: sendto: No route to host
Request timeout for icmp_seq 2

--- 8.8.8.8 ping statistics ---
4 packets transmitted, 0 packets received, 100.0% packet loss
users-MacBook-Pro:~ user$
```

Si vous obtenez ce résultat, la connexion à l'internet ne fonctionne pas.

PROCÉDURE POUR VÉRIFIER L'OPERATION NORMALE DU SERVICE DNS

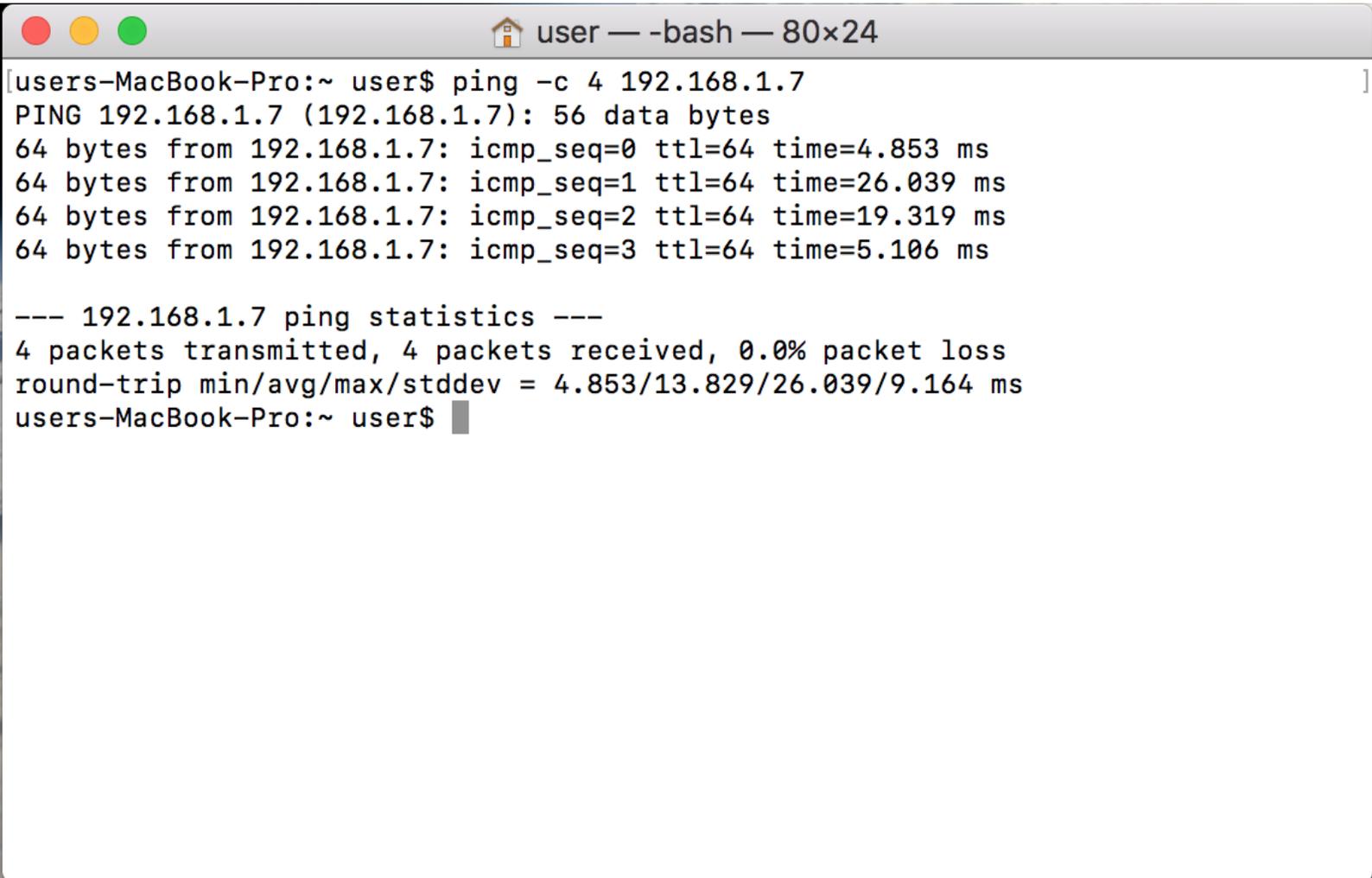
Si le service au 8.8.8.8. ci haut fonctionne bien, on peut vérifier si le service DNS fonctionne. Les ordinateurs communiquent entre eux avec des adresses numériques tel le 8.8.8.8. mais les humains préfèrent les adresses du type www.google.ca. Le service qui traduit le texte en chiffres s'appelle le service DNS. C'est très semblable à un bottin téléphonique automatique. Pour vérifier que le service DNS fonctionne, il faut faire la même vérification que ci haut en remplaçant le `ping 8.8.8.8` avec `ping www.google.ca`. La réponse devrait ressembler à ce qui suit :

image ecran...

PROCÉDURE POUR VÉRIFIER LA CONNEXION A NOTRE SERVICE

Pour vérifier le lien entre nos appareils et votre ordinateur. Dans la fenêtre « ligne de commande » entrez : **ping 192.168.100.1**

Si l'appareil répond bien vous devriez avoir ceci à l'écran :

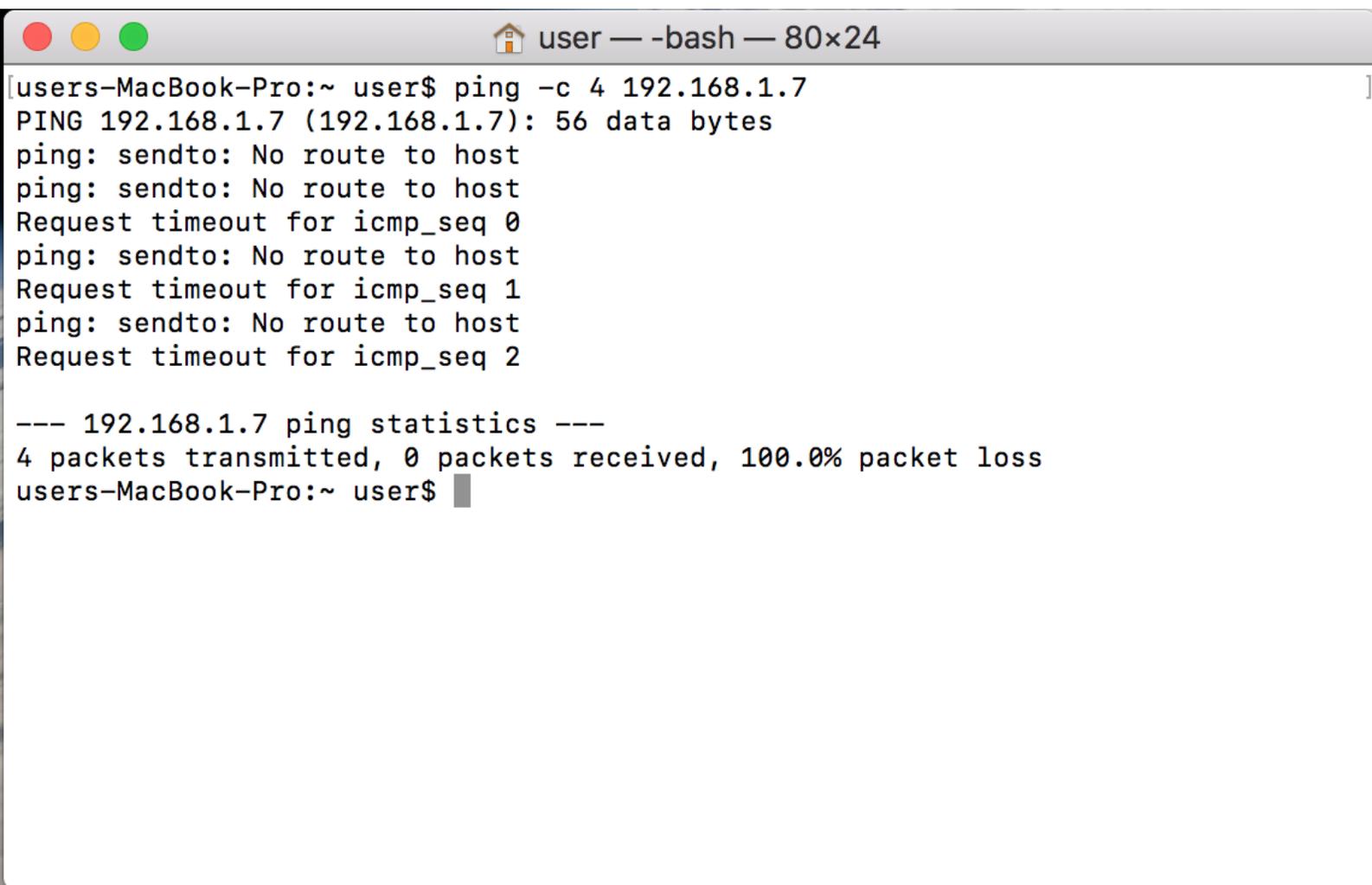
A screenshot of a macOS terminal window. The title bar shows a home icon, the text 'user — -bash — 80x24', and three colored window control buttons (red, yellow, green). The terminal content shows a user at a 'users-MacBook-Pro:~' prompt entering the command 'ping -c 4 192.168.1.7'. The output shows four successful ping responses with varying times (4.853 ms, 26.039 ms, 19.319 ms, 5.106 ms) and a summary: '4 packets transmitted, 4 packets received, 0.0% packet loss, round-trip min/avg/max/stddev = 4.853/13.829/26.039/9.164 ms'. The prompt returns to 'users-MacBook-Pro:~ user\$' with a cursor.

```
[users-MacBook-Pro:~ user$ ping -c 4 192.168.1.7
PING 192.168.1.7 (192.168.1.7): 56 data bytes
64 bytes from 192.168.1.7: icmp_seq=0 ttl=64 time=4.853 ms
64 bytes from 192.168.1.7: icmp_seq=1 ttl=64 time=26.039 ms
64 bytes from 192.168.1.7: icmp_seq=2 ttl=64 time=19.319 ms
64 bytes from 192.168.1.7: icmp_seq=3 ttl=64 time=5.106 ms

--- 192.168.1.7 ping statistics ---
4 packets transmitted, 4 packets received, 0.0% packet loss
round-trip min/avg/max/stddev = 4.853/13.829/26.039/9.164 ms
users-MacBook-Pro:~ user$
```

Dans certains cas, comme le rapport de service intermittent, il se peut que notre service technique vous donne d'autres adresses à vérifier lors d'un panne, autres que l'adresse 192.168.100.1. Dans ce cas, il faut faire les essais un par un, dans l'ordre des adresses qui vous est donné jusqu'à ce que vous détectiez un bris de connexion. Il est utile alors de rapporter la dernière adresse qui fonctionne normalement et le première adresse qui ne fonctionne pas, si possible, avec des captures d'écran.

Dans le cas où l'appareil ne répond pas bien, par exemple pour un fonctionnement intermittent, votre fenêtre « ligne de commande » devrait ressembler à ceci :

A screenshot of a macOS terminal window. The title bar shows a home icon, the text 'user — -bash — 80x24', and three colored window control buttons (red, yellow, green). The terminal content shows a user running the command 'ping -c 4 192.168.1.7'. The output consists of four lines of 'ping: sendto: No route to host' followed by 'Request timeout for icmp_seq 0', '1', and '2'. Below this, a summary line reads '--- 192.168.1.7 ping statistics ---' followed by '4 packets transmitted, 0 packets received, 100.0% packet loss'. The prompt 'users-MacBook-Pro:~ user\$' is visible at the end of the output.

```
[users-MacBook-Pro:~ user$ ping -c 4 192.168.1.7  
PING 192.168.1.7 (192.168.1.7): 56 data bytes  
ping: sendto: No route to host  
ping: sendto: No route to host  
Request timeout for icmp_seq 0  
ping: sendto: No route to host  
Request timeout for icmp_seq 1  
ping: sendto: No route to host  
Request timeout for icmp_seq 2  
  
--- 192.168.1.7 ping statistics ---  
4 packets transmitted, 0 packets received, 100.0% packet loss  
users-MacBook-Pro:~ user$
```

Nous aimerions avoir les traces de vos investigations. Une capture d'écran des données recueillies nous sera très utile pour mieux comprendre la situation et résoudre vos problèmes de connexion définitivement.

Réalisation d'une capture d'écran sur votre Mac

Vous pouvez capturer l'intégralité de l'écran ou juste une partie spécifique de celui-ci. La capture d'écran est automatiquement enregistrée sur votre bureau.

Comment effectuer une capture de l'intégralité de l'écran

Appuyez sur les touches Maj + Commande (⌘) + 3

Le fichier .png ainsi généré est enregistré sur votre bureau.

Comment effectuer une capture d'une partie spécifique de l'écran

Appuyez sur les touches Maj + Commande + 4. Le curseur prend la forme d'un pointeur en croix.

Placez la croix à l'endroit où vous souhaitez démarrer la capture d'écran, puis faites glisser votre souris pour sélectionner une zone.

Pour ajuster la sélection, vous pouvez maintenir la touche Maj, la touche Option ou la barre d'espace enfoncée lorsque vous faites glisser le pointeur.



Une fois la zone de votre choix sélectionnée, relâchez le bouton de la souris ou du trackpad. Pour annuler, appuyez sur la touche Échap avant de relâcher le bouton.

Le fichier .png ainsi généré est enregistré sur votre bureau.

Pour plus d'informations sur le capture écran : <https://support.apple.com/fr-ca/HT201361>