Dépannage

Mettre à jour les pilotes audio

Un comportement imprévisible lors des enregistrements provient étonnamment souvent d'un pilote audio obsolète, et non de Claritalk ou de Windows. Nous le constatons le plus souvent avec les cartes son Realtek. Cet article explique pourquoi et comment résoudre le problème.

Pourquoi les pilotes jouent un rôle ici

Claritalk apporte l'innovation à votre entreprise de manière simple. Certaines fonctionnalités — transcription préservant la confidentialité, une interface multimodale, travail sur différentes plateformes — font appel aux capacités avancées de votre appareil.

C'est pourquoi il est nécessaire que votre système d'exploitation, votre navigateur et les composants associés restent à jour. Les pilotes, et notamment ceux de la puce audio, sont presque toujours omis lors de cette maintenance : Windows Update ne les met pas automatiquement à la dernière version du fabricant.

Cas pratiques
Nous avons vu des cas où tous les paramètres logiciels et les mises à jour Windows étaient optimaux, mais où l'installation des derniers pilotes du fabricant de l'appareil a **complètement et durablement** résolu le problème.

Vous reconnaissez cela?

Ces symptômes pointent vers le pilote et non vers Claritalk :

- L'enregistrement est silencieux, s'interrompt à mi-chemin ou sonne déformé, alors que le microphone réagit bien dans Windows.
- Le niveau sonore monte et descend sans que vous ne changiez rien.
- Le microphone disparaît occasionnellement de la liste des appareils, ou change lui-même d'appareil par défaut.
- Le problème vous suit avec votre ordinateur portable, quel que soit le programme utilisé : cela échoue également dans Teams ou l'enregistreur Windows.
- Un redémarrage de Claritalk Connect aide temporairement, mais le problème revient.

Si le problème se limite à Claritalk Connect uniquement, consultez d'abord Redémarrer Claritalk Connect et les paramètres de Connect.

Mettre à jour les pilotes en trois étapes

1. **Commencez par mettre à jour Windows.** Accédez à Windows Update et installez tout ce qui est disponible, y compris les mises à jour optionnelles. Redémarrez ensuite.
2. **Obtenez ensuite le pilote auprès du fabricant de votre appareil.** C'est l'étape la plus importante : utilisez la page de support de votre marque de PC, pas celle du fabricant de puce. Recherchez votre modèle exact ou numéro de série et installez le pilote audio.

   La plupart des marques proposent également un utilitaire qui vérifie automatiquement ce qui manque — par exemple Lenovo System Update ou l'équivalent de votre marque.
3. **Redémarrez et testez.** Redémarrez votre PC, vérifiez dans les paramètres audio de Windows que le bon microphone est défini comme appareil par défaut, et effectuez un court enregistrement de test.

Avec un ordinateur portable géré
Si votre service informatique gère les appareils, vous ne pouvez peut-être pas installer vous-même les pilotes. Transmettez cet article en mentionnant votre modèle d'appareil — il s'agit du pilote audio du fabricant, en plus de Windows Update.

Pages de téléchargement par marque

Marque	Support et pilotes
Acer	acer.com › drivers et manuels
Asus	asus.com › centre de téléchargement
HP	support.hp.com › pilotes
Dell	dell.com › support › pilotes
Lenovo	Lenovo System Update
Samsung	samsung.com › support
Toshiba	business.toshiba.com › support et pilotes

Votre marque n'est pas répertoriée? Recherchez alors « *nom de marque* support pilotes » et entrez votre numéro de modèle. Vous le trouverez sur l'autocollant au bas de votre ordinateur portable, ou via msinfo32 dans le menu Démarrer.

Après la mise à jour

- Redémarrez Claritalk Connect, afin qu'il relise les appareils audio mis à jour.

- Vérifiez que votre microphone est toujours l'appareil par défaut correct : une mise à jour de pilote le réinitialise parfois.
- Effectuez un court enregistrement de test et vérifiez que la transcription est correcte.

Cela continue de ne pas fonctionner?
Envoyez un e-mail à support@claritalk.com avec votre modèle d'appareil, votre version de Windows et le numéro de version de votre pilote audio. Indiquez également si le problème se produit en dehors de Claritalk — cela nous aidera immédiatement à identifier la cause.

Voir aussi : Redémarrer Claritalk Connect Que signifie « hallucination detected »?
Claritalk Support · dernière mise à jour le 24 août 2026