



Rechercher sur la communauté d'entraide des abonnés CANAL+

Quel est votre problème ?



Comment résoudre le message d'erreur EECOLD 5687 sur Le Décodeur CANAL+ connecté en Wifi à ma box internet ?

| Equipe CANAL

FAQ - Publié le 7/05/2020

Vous rencontrez le message d'erreur EECOLD 5687 lors de la lecture d'un contenu A LA DEMANDE avec **Le Décodeur CANAL+** ?

Si votre décodeur est connecté en **Wifi**, suivez ces conseils :

- Dans la **même pièce** que votre décodeur, testez votre **débit internet** via le site <https://test.canal.fr/>
- Si votre débit est faible (inférieur à 5 Mbit/s), privilégiez le téléchargement de vos contenus (**EN SAVOIR+**).

Afin d'améliorer votre débit, privilégiez la connexion du Décodeur

Afin d'améliorer votre accès, privilégiez la connexion du Décodeur CANAL+ à votre box internet :

- En **Ethernet**
- Ou en **CPL**

Si malgré un bon débit internet, vous continuez à rencontrer le message "EECOLD 5687" lorsque le Décodeur CANAL+ est connecté en Wifi à votre box internet, nous vous invitons à mettre à jour votre télécommande via le menu du décodeur :

- Menu / Paramètres / Menu technique / Mise à jour de la télécommande

Si cette manipulation ne permet pas de résoudre votre problème, et **seulement** si votre décodeur est connecté en Wifi à votre box internet, nous vous invitons à utiliser la télécommande en **mode infrarouge** (voir ci-dessous).

Pour quelle raison ? Le **Bluetooth** de la télécommande peut **perturber les ondes Wifi** de votre box internet, notamment lorsque vous détenez une Livebox Play (Orange).

Note : pour que votre télécommande puisse piloter votre décodeur en mode infrarouge, votre décodeur ne doit pas être enfermé dans un meuble, contrairement au Bluetooth.

Comment passer ma télécommande en mode infrarouge ?

- Décodeur allumé, faire un **appui simultané** et prolongé sur les

touches "**Mute**" et "**9**" jusqu'à ce que la **diode s'allume**.

- Une fois la diode allumée, **appuyer successivement** sur les touches "**1**", "**5**" et "**9**" : la diode clignote 3 fois => le mode infrarouge est activé.

Pour savoir si votre télécommande est bien en mode infrarouge, rendez-vous dans le MENU / Paramètres / Infos système.

Important : cette FAQ est dédiée au message d'erreur **EECOLD 5687** rencontré par les détenteurs d'un Décodeur CANAL+ **connecté en Wifi** à une box internet. Les posts hors sujet sont dépubliés.

Lien utiles :

[Comment profiter du service "TOUS VOS PROGRAMMES à voir ou revoir quand vous voulez" sur Le Décodeur CANAL+ ?](#)

[Je rencontre des difficultés de connexion internet entre mon Décodeur CANAL+ et ma box Orange en Ethernet, que faire ?](#)

[Services , Installation , Utilisation , Message d'erreur , Le Décodeur CANAL+ , A la demande](#)

- [Répondre](#)

Réponses de la communauté

MARC1936606 **utilisateur**

Publié le 19/10/2022 à 21h21

Bonjour. Depuis que ma télécommande est passée en infrarouge je ne rencontre plus ce problème.

ninou1234 **utilisateur**

Publié le 19/10/2022 à 17h15

Mon décodeur est branché en ethernet par CPL
Mon débit internet est supérieur à 10 Mbit/s
Sur le replay de Canal je rencontre des problèmes de coupure parfois fréquents. L'écran se bloque sur image. Parfois ça repart automatiquement, parfois j'utilise la touche avance rapide, parfois ça se bloque avec le message d'erreur EECOLD 5687.
Je ne rencontre pas du tout ce problème pour Netflix et Disney sur Canal.
Quelle est la solution ?

canaljym **utilisateur**

Publié le

19/10/2022 à 15h18

J'avais moi aussi ce message d'erreur (mes mails des 8 et 16 juillet) malgré un bon débit et un répéteur qui, lui, était instable (déconnexions fréquentes de l'assistant vocal). Le problème a été réglé, j'espère définitivement, par l'installation d'un système mesh qui assure un débit élevé et stable dans toute la maison, sur deux niveaux.

(**georges69320** utilisateur

Publié le

19/10/2022 à 15h12

Oui j'ai passer la télécommande en infrarouge mais toujours rien
J'ai aussi contacté le service client mais rien
Je dois attendre un appel d'un technicien dans 2JOURS MERCI CANAL

(**gerarmanvuca** utilisateur

Publié le

19/10/2022 à 14h31

Bonjour à tous

@georges69320

Avez-vous testé les solutions indiquées dans la présentation de ce forum, notamment de passer la télécommande en infrarouge pour vérifier qu'il n'y ait pas une interférence avec le Wi-Fi de votre box concernant la fréquence de 2,4 GHz ?

Cordialement

| pierrickand **utilisateur**

Publié le 19/10/2022 à 14h25

@georges69320

Contactez leur service client depuis la page de contact de l'espace client.

| georges69320 **utilisateur**

Publié le 19/10/2022 à 14h24

Bonjour

J'ai fait comme demander mais sa marche toujours pas

Test débit excellent sur box canal

Test sur PC et téléphone excellent

Je pense problème avec box canal

Comment faire pour changer la box ???





image.jpg

2,9 Mo

19/10/2022

Traité

 richard35659586 **utilisateur**

Publié le 19/07/2022 à 23h13

bonjour Je eue cette problème EECOLD 5687 ily 18 mois! donc en passe le télécommande en info rouge en change le décodeur. Volia ily un semaine un autre problème changement de le décodeur en télécommande reste en info rouge En ce soir EECOLD 5687 débit internet excellant plus 28 après 0 mais au pc aucun problème donc ca bien un problème de décodeur.je attends une réponse de ce problème que je vois depuis 24 mois cette erreur reste tout le jour

 **Remy - Equipe CANAL** 

Publié le 19/07/2022 à 13h00

@Tous : bonjour, comme indiqué sur cette FAQ, si vous rencontrez ce message d'erreur sur votre Décodeur CANAL+, c'est soit que votre débit internet est insuffisant (bas débit, bande passante saturée, wifi trop faible...) ou que le bluetooth perturbe l'émission des ondes wifi de votre box internet.

Nous vous invitons ainsi à bien suivre tous nos conseils donnés ci-dessus. :)

om76 **utilisateur**

Publié le 17/07/2022 à 01h08

Bonjour Malaka83,
Oui malheureusement c'est un bug du à la conception du décodeur, je vois mal canal changer tout les décodeurs par une nouvelle génération vu le cout que cela entraine car les gens ne se désabonnent pas pour ce problème.

malaka83 **utilisateur**

Publié le 16/07/2022 à 11h06

Tout à fait d'accord avec om76, mon décodeur est branché sur l'antenne satellite et pas sur internet orange ou autre, et j'ai le problème!! C'est donc bien le décodeur qui est en cause, et, à ce jour, Canal n'a aucune solution ...

MARC1936606 **utilisateur**

Publié le 16/07/2022 à 09h32

Bonjour.En effet je pense que le problème vient du décodeur.
Finalement j'ai eu un technicien qui m'a demandé de passer ma télécommande en infra rouge . A priori ce problème ne concerne que les abonnés qui sont avec Orange et le fait de passer la télécommande en infra rouge résout le problème dans 99% des cas.Affaire à suivre...

| canaljym **utilisateur**

Publié le 16/07/2022 à 08h09

Bonjour Pierrick,
Vous avez peut-être raison concernant l'irrégularité du débit de mon réseau. De là à descendre en dessous de 5 ... Le problème est que lorsque ce débit redevient suffisant le décodeur ne reprend pas le programme.
J'ai lu que Canal+ testait actuellement un nouveau décodeur. Si seulement les ingénieurs pouvaient essayer de résoudre ce type de problème, un peu comme avec les mises à jour régulières chez Apple ou autres, cela simplifierait la vie quotidienne des utilisateurs et désencombrerait le forum. On peut rêver ...
Bonne journée.

| om76 **utilisateur**

Publié le 16/07/2022 à 01h06

Bonjour Marc

Canal n'a pas la solution pour le probleme de cette erreur , ils vont simplement te faire réinstaller ton décodeur en te faisant faire une remise à zéro .le problème va disparaître momentanément puis va revenir avec toujours cette erreur car cela vient du décodeur .

| **MARC1936606** **utilisateur**

Publié le 15/07/2022 à 15h52

Bonjour je viens de téléphoner à Canal Plus au sujet de cette erreur.Le conseiller m'a dit qu'il avait trouvé la solution depuis 3 semaines , il me proposait d'être en direct sur la chaine de canal pendant 1 heure et il procédait à la mise à jour complète du décodeur. J'ai refusé pour aujourd'hui car j'avais besoin de mon téléviseur , je dois rappeler demain matin.

| **pierrickand** **utilisateur**

Publié le 8/07/2022 à 19h04

@canaljym

Oui c'est suffisant, mais rien ne dit que vous ayez ce débit de manière stable.

Pour que vous ayez une aussi grosse baisse de débit sur le test, c'est

sûrement que vous êtes en limite de réception wifi (liée à la distance ou aux obstacles), avec peut être des problème de stabilité.

| canaljym **utilisateur**

Publié le 8/07/2022 à 18h09

Merci pour votre réponse.

Je suis en wi-fi et même si j'ai un débit réel bien supérieur à 17, 17 est suffisant pour les émissions qui ne sont pas en 4K ... c'est du moins ce que j'ai lu à plusieurs reprises sur ce forum.

| pierrickand **utilisateur**

Publié le 8/07/2022 à 16h55

@canaljym

Si le test du décodeur descend à 17Mps alors que vous avez bien plus, c'est qu'il y a peut être un soucis de réception en wifi (si vous êtes en Wifi?)

Vous avez essayé en Ethernet directement ou via des prises CPL ?

| canaljym **utilisateur**

Publié le 8/07/2022 à 16h11

Je rencontre le message de débit insuffisant alors que le test sur le débit réel est supérieur à 17. Je suis en Wi-Fi et le débit réel est

televiseur donne un debit descendant de 17, le test canal+ un debit de 130 et le speedtest un débit de 190. Que faire ?

MARC1936606 utilisateur

Publié le 8/07/2022 à 15h10

Bonjour, ce message EECOLD 5687 est revenu depuis quelques jours alors que je n'ai aucun problème avec mon réseau internet et mon débit wifi ?

Remy - Equipe CANAL +

Publié le 21/06/2022 à 15h50

@Bruno : bonjour, si cela fonctionne avec un autre réseau, c'est que le problème est situé du côté de votre box internet.

Soit votre débit est faible, soit les performances du Wifi de la box internet sont insuffisantes.

N'hésitez pas à suivre nos conseils indiqués sur cette FAQ : connexion Ethernet, test du débit, etc.

Vous pouvez également contacter votre fournisseur d'accès internet pour vérifier le bon fonctionnement de votre ligne.

Bruno20237809 **utilisateur**

Publié le 20/06/2022 à 09h22

J'ai le même problème mais il y a un paradoxe: en effet, dès que je veux regarder un programme sur la 8, j'ai cette erreur "débit insuffisant..." et j'utilise mon téléphone en partage de données et là pas de problème. Mais quand je regarde Netflix (canal 22) aucun problème de débit avec ma wifi.

Je précise qu'il y a & an ou é que je rencontre ce souci , que mon débit internet n'a pas changé;

Alors CANAL, d'où vient le problème ?

lagrenouille17 **utilisateur**

Publié le 3/06/2022 à 19h14

Bonjour, je viens de passer à la fibre avec une box orange et un répéteur wifi 6. Depuis, que des problèmes en WiFi. Toutes les astuces évoquées dans ce sujet n'ont rien données. débit de 500 MO descendant mais proche de 0 sur le décodeur.

J'attends de tester avec du CPL mais très déçu du WiFi de ce décodeur

gdel **utilisateur**

Publié le 5/04/2022 à 11h58

Bonjour,

Tout est rentré dans l'ordre depuis plusieurs jours.

Moi aussi j'utilise régulièrement Chromecast pour des vidéos YouTube ou d'autres plateformes comme France.tv ou Arte, mais ce n'est pas à moi à trouver une solution de contournement pour palier une anomalie de Canal Plus.

Je paye tous les mois pour un service qui n'est pas rempli à 100%.

En plus le Chromecast entre MyCanal et mon téléviseur n'est pas toujours instantané, il y a souvent un sablier contrairement aux autres plateformes.

Enfin, je me pose toujours la question, pourquoi seulement M6 !!!

| **eric33726525** utilisateur

Publié le 5/04/2022 à 09h18

C'est vrai mais le Chromecast coute pas tres cher et il résout un probleme insoluble pour le replay

| **pierrickand** utilisateur

Publié le 4/04/2022 à 20h02

@eric33726525

Ca ne résout pas le problème en lui même, c'est juste que vous utilisez un autre équipement que votre décodeur.

En direct, si jamais votre décodeur est en reception sat, c'est normal qu'il n'y ait pas ce problème, puisque c'est un problème avec la

réception internet comme indiqué au-dessus.

| **eric33726525** utilisateur

Publié le 4/04/2022 à 19h32

Moi pour résoudre mon problème de EECOLD j'utilise le Chromecast de Google pour les problèmes de replay et autres termes Pour le direct ça doit être pareil je n'ai pas ce genre de problème

| **eric33726525** utilisateur

Publié le 4/04/2022 à 19h28

Pour les replay et autres même termes moi j'utilise le chromecast de google ça a résolu mes problèmes de eecold Pour la télé en direct je n'ai jamais eu ce problème

| **pierrickand** utilisateur

Publié le 23/03/2022 à 13h40

@vmi22

Je réponds juste à la question gdel en dessous.

Sinon, la FAQ ici est une FAQ permanente, pas un sujet incident. Le message d'erreur dont il est question ne concerne pas forcément un seul incident connu, en attente de résolution de leur part. Il peut concerner aussi bien des cas de problèmes indépendants du décodeur, et pour lesquels ils donnent des solutions possibles à tester, que des problèmes propre au decodeur, qu'il faut dans ce cas diagnostiquer avec leur service client.

| vmi22 **utilisateur**

Publié le 23/03/2022 à 13h38

@ pierrickand

"Le startover et le replay passent par les infrastructures de Canal+".

Peu importe par ou ça passe, la solution est entre les mains de CANAL+ et cette erreur dure depuis des lustres, il serait temps que ce soit résolu



Diagnostic et dépannage

Bénéficiez d'un diagnostic en ligne pour résoudre vos problèmes d'installation ou d'utilisation de votre décodeur.

[Commencer](#)

[Accueil](#) • [Recherche](#)

• [Sujet: « Comment résoudre le message d'erreur EECOLD 5687 sur Le Décodeur CANAL+ connecté en Wifi à ma box internet ? »](#)

• [Thématiques](#)

- [Infos Incidents](#)
- [Faq's](#)

- myCANAL
- Matériel
- Abonnement
- Compte
- Programmes
- Services

- **Pages du site**

- Mon Profil
- Règles Utilisation
- Première visite
- Plan du site
- Nous contacter

- **Infos légales**

- Cookies
- CGU
- Mentions légales
- Données personnelles
- Accessibilité (partiellement conforme)

-



Vous êtes abonné CANAL+

Retrouvez l'ensemble de l'aide en ligne CANAL+ : comment gérer votre abonnement, utiliser nos services, trouver de l'aide ou rester informé. Bénéficiez également de l'expérience de la communauté.

