

Guide de l'utilisateur - SolusGuard

Dernière mise-à-jour: March 2022

Appelez-nous ou envoyez-nous un courriel pour de l'aide personnalisée!

1-888-651-6510 | tech@solusguard.com

Table of Contents

Partie 1 - Mise en Route

Section 1.1 - Ce dont vous avez besoin pour commencer

Se connecter à l'application SolusGuard

Section 1.2 – Associer l'appareil SolusGuard à votre téléphone

Section 1.3 - Contacts d'urgence

(A) Le rôle des contacts d'urgence

(B) Configurer d'un contact d'urgence

(C) Répondre à une alerte

(D) Désactiver temporairement ou supprimer des contacts

Section 1.4 – Agences de police locales

Partie 2 - Les Composants de l'Application SolusGuard

Section 2.1 - Application mobile SolusGuard

(A) Onglet: Événement surveillé

(B) Onglet: PPA

(C) Onglet: Mon activité

(D) Onglet: Équipes

(E) Le menu

(F) Liste de contrôle du système

Section 2.2 - Périphérique SolusGuard PPA

Section 2.3 - Fonctions du bouton dans le trou

(A) Retour aux paramètres d'origines [« Réinitialisation de l'appareil »]

(B) Redémarrez le cycle de l'appareil [« Redémarrage de l'appareil »]

Section 2.4 - Interprétation des voyants DEL

Section 2.5 - Mise à jour de l'appareil PPA (mise à jour du micrologiciel)

Section 2.6 – Processus d'alerte PPA

Section 2.7 – Évènements surveillés

(A) Utiliser les évènements surveillés

Section 2.8 Amplificateur Satellite

- (A) Préparation pour l'utilisation de l'amplificateur satellite
- (B) Utilisation de l'amplificateur satellite

Partie 3 – Tests de Dépannage

Section 3.1 – Vous avez des problèmes? Voici quelques conseils utiles

- (A) La batterie de mon PPA se vide
- (B) L'appareil est déconnecté et ne se reconnecte pas
- (C) Le PPA ou l'onglet événement surveillé ne s'affichent pas dans mon application
- (D) Je ne peux pas mettre à jour les informations personnelles de mes contacts d'urgence
- (E) Le téléphone ne trouve pas l'appareil pendant le processus de jumelage

Section 3.2 – Jumelage du PPA à un nouveau téléphone

Partie 1 - Mise en route

Section 1.1 - Ce dont vous avez besoin pour commencer

Votre employeur ou administrateur doit d'abord créer un compte SolusGuard pour vous. Téléchargez l'application SolusGuard depuis le Google Play Store.

Si vous utilisez le dispositif d'alarme portable de SolusGuard (PPA), vous devez l'associer à votre téléphone via l'application SolusGuard. Avant de commencer le processus de jumelage, assurez-vous que:

Vous avez téléchargé l'application mobile SolusGuard

- ✓ Vous disposez du dispositif d'alarme SolusGuard
- ✓ Vous possédez le câble de rechargement et l'adaptateur

Une fois votre PPA jumelé, vous êtes presque prêt à commencer à utiliser SolusGuard. Les dernières étapes pour démarrer sont :

- ✓ Vérifiez votre liste de contacts d'urgence et ajoutez un superviseur
- ✓ Enregistrez les numéros de téléphone des services de police locaux pour les juridictions où vous effectuerez des visites communautaires

Se connecter à l'application SolusGuard

Connectez-vous à SolusGuard en entrant dans l'application et inscrivez votre numéro de téléphone cellulaire pour commencer. SolusGuard vous enverra un code de vérification (mot de passe à usage unique) par SMS. Entrez le code pour continuer.

Lorsque vous vous connectez pour la première fois, assurez-vous d'accorder toutes les permissions demandées. Cela peut être mis à jour ou modifié via les paramètres de l'application trouvés dans les paramètres de votre téléphone cellulaire.

- ✓ Bluetooth: autoriser SolusGuard à utiliser Bluetooth
- ✓ Notifications: autoriser SolusGuard à envoyer des notifications
- ✓ Appels téléphoniques: autorisez SolusGuard à passer des appels téléphoniques
- ✓ Emplacement: services de localisation « Toujours autoriser »

Section 1.2 – Associer l'appareil SolusGuard à votre téléphone

CONSEIL PRO: essayez d'associer plusieurs dispositifs de SolusGuard à plusieurs téléphones portables simultanément provoquera des problèmes. Si plusieurs appareils sont allumés et à portée, votre téléphone sera confus quant au dispositif avec lequel il doit se jumeler. Connectez un seul PPA au chargeur pour l'allumer, connectez-le à un seul téléphone cellulaire puis, passez à l'appareil suivant, etc.

(A) Jumelage pour téléphones Android

Ce qui suit est une procédure pas à pas du processus de jumelage pour les téléphones Android :

1. Accédez à l'application SolusGuard et appuyez sur « Jumeler mon PPA », qui se trouve au bas de la page et sous l'onglet PPA. Si vous ne voyez pas « Jumeler mon PPA », appelez-nous au 1-888-651-6510.
2. Appuyez sur « Commencer le jumelage ».
3. Si votre Bluetooth est désactivé, cet écran arrêtera le processus et vous demandera de l'activer.
4. Fixez le câble de charge au PPA. L'application SolusGuard recherche automatiquement votre appareil. Une fois qu'il est trouvé, appuyez sur la flèche vers l'avant pour continuer. Si l'application ne trouve pas l'appareil SolusGuard après 30 secondes, reportez-vous à la section 3.1 (E) pour obtenir des conseils.
5. L'écran suivant passe par « diffusion », « balayage » et « Demande de jumelage ». Veuillez être patient et cliquer sur réessayer si une erreur apparaît. Après un certain temps, vous serez invité à entrer un code. Entrez « 1234 » et appuyez sur « jumeler ».
6. L'application passera à la page suivante et vous demandera « Appuyez sur le bouton de l'appareil SolusGuard ». Ceci est une pression de test et ne déclenchera pas une véritable alerte. Appuyez maintenant sur le bouton de panique PPA. Après un certain temps, l'application continuera automatiquement.
7. Le jumelage est maintenant terminé. Félicitations, votre PPA est configuré.

Remarque: Cela peut prendre plusieurs minutes avant que votre application affiche un statut précis pour votre appareil PPA.

Section 1.3 - Contacts d'urgence

(A) Le rôle des contacts d'urgence

Les contacts d'urgence, ainsi que le Centre National de Surveillance (NMC), sont les premières personnes à recevoir la notification lorsqu'une alerte est déclenchée et sont ceux qui reçoivent une notification lorsqu'un événement surveillé expire.

(B) Configurer d'un contact d'urgence

Ajoutez un contact d'urgence via l'application SolusGuard en accédant à la section « Mes contacts » du menu. Appuyez sur le symbole (+) dans le coin inférieur droit et saisissez le numéro de téléphone cellulaire de la personne que vous souhaitez ajouter.

Un contact doit d'abord être invité par un utilisateur existant via l'application SolusGuard ou ajouté par un administrateur via le portail Web. Une fois qu'un contact a été ajouté, il peut télécharger l'application SolusGuard et procéder à la connexion. Une fois connecté, il est configuré pour recevoir des alertes et aucune autre action n'est requise.

(C) Répondre à une alerte

Les procédures d'alerte de Corrections Canada stipulent que seuls les opérateurs du Centre national de surveillance répondent aux alertes d'urgence. Votre superviseur est ajouté en tant que contact d'urgence afin qu'il soit informé de tout incident qui se produit.

Si un contact d'urgence ouvre l'application SolusGuard pendant une alerte active, il peut voir les détails de l'alerte et participer à la fonctionnalité de clavardage de groupe, s'il a des informations importantes à fournir.

Si l'alerte s'intensifie et place l'appel téléphonique de secours au 911, le contact recevra un message texte avec la position GPS de cette personne. La notification indiquant que l'alerte s'est aggravée sera également affichée dans le fil d'historique sous le tableau de bord des alertes.

(D) Désactiver temporairement ou supprimer des contacts

Dans la section « Mes contacts » de l'application, vous pouvez activer/désactiver ou supprimer des contacts en cliquant sur le nom du contact que vous souhaitez modifier.

Section 1.4 – Agences de police locales

Lors de la création d'un événement surveillé, vous devez entrer le numéro de téléphone des services de police locaux de la juridiction dans laquelle votre rencontre a lieu. Vous avez la possibilité de pré-enregistrer une liste de ces numéros de services de police et de définir un numéro par défaut pour un processus plus efficace.

Pour enregistrer les numéros de téléphone des services de police :

1. Dans le menu de l'application SolusGuard, appuyez sur « Agences de police »
2. Appuyez sur le symbole (+) dans le coin inférieur
3. Entrez le nom et le numéro de téléphone
4. Facultatif: cochez la case pour en faire votre service de police par défaut
5. Appuyez sur « Ajouter l'agence » pour l'enregistrer dans votre liste

Les éléments enregistrés dans cette liste seront disponibles dans une liste déroulante lors de la création de vos événements surveillés. Ne vous inquiétez pas, si vous ne pré-enregistrez pas ces numéros, vous pouvez les saisir manuellement lors de la configuration des événements surveillés.

Partie 2 - Les composants de l'application SolusGuard

Section 2.1 - Application mobile SolusGuard

Entre autres, l'application mobile de SolusGuard réagit aux alertes actives, fournit des informations vitales en cas d'urgence et permet une communication supplémentaire entre le porteur et ses contacts, ainsi qu'une communication entre les contacts d'urgence. L'application affiche quelques « onglets » en haut de l'écran et un menu accessible à partir du bouton dans le coin supérieur droit.

(A) Onglet: Événement surveillé

L'onglet « Événement surveillé » est l'endroit où vous accédez au service d'événements surveillés et démarrez vos sessions lorsque vous effectuez des visites dans la communauté. Vous avez la possibilité de remplir les informations de la session en fonction d'événements planifiés (cette planification est effectuée en tant que fonctionnalité de l'application Web des employés, non détaillée ici).

(B) Onglet: PPA

L'onglet « PPA » vous permet de démarrer le processus de jumelage pour un appareil PPA et vous donne les informations de l'état du PPA une fois le jumelage terminé.

Vous trouverez ici le bouton du mode d'alarme « Audible/Silencieux ». Basculez-le sur « Silencieux » pour un processus d'alerte plus discret. Lorsqu'il est sur « Silencieux », votre téléphone portable ne fera pas de bruit alarmant lorsque vous déclencherez une alerte PPA.

« Détails de l'appareil »: Si vous appuyez sur ce bouton, vous trouverez une section avec des explications concernant le processus d'alerte et le mode d'alarme silencieuse. Dans cette section, vous trouverez également un bouton pour supprimer l'appairage PPA du téléphone et le bouton « Demander le mode de test » pour lancer une alerte PPA de test.

(C) Onglet: Mon activité

« Mon activité » est un flux actif de l'historique de votre activité d'alerte, ainsi qu'une section de clavardage de groupe entre l'utilisateur et tous ses contacts d'urgence disponible à tout moment. « Mon activité » est accessible depuis les onglets « Événement surveillé » et « PPA ».

Pendant une alerte active, votre position GPS, ainsi que toutes les notes que vous avez entrées dans un événement surveillé actif, apparaîtront sur ce flux. Vos contacts d'urgence et les opérateurs NMC peuvent accéder à ces informations pendant l'alerte active.

(D) Onglet: Équipes

L'onglet « Équipes » est l'écran le plus important pour les contacts d'urgence. Cet écran répertorie tous les utilisateurs qui vous ont ajouté en tant que contact d'urgence pour recevoir leurs notifications d'alerte. Si l'utilisateur est actuellement en état d'alerte active, son étiquette de nom sera rouge afin qu'il soit évident qui est en état d'urgence.

Appuyez sur le nom de n'importe quel utilisateur (qu'il soit en mode alerte active ou non) pour afficher son flux d'activité et accéder au clavardage de groupe pour cet utilisateur.

(E) Le menu

Le menu est accessible en appuyant sur l'icône à trois lignes dans le coin supérieur droit de l'application SolusGuard. Le menu vous offre une autre façon de naviguer vers chaque onglet, mais c'est aussi le seul moyen d'accéder aux éléments suivants :

- « Mon profil » vous permet de modifier et de mettre à jour les informations de votre profil.
- « Mes contacts » vous permet d'ajouter, de supprimer, de modifier et de désactiver/activer le son de vos contacts d'urgence.
- « Connexion satellite » est l'endroit où vous activez la connexion de l'amplificateur Satellite Solara Satellite. Cet écran affichera également l'état actuel du signal satellite.
- « Agences de police » vous permet d'ajouter, de supprimer ou de modifier votre liste pré-enregistrée de numéros de téléphone des agences de police locales. Tous les éléments ajoutés à cette liste sont accessibles à partir d'une liste déroulante lors de la création de vos événements surveillés.

- La section « Aide » contient nos coordonnées. Elle contient également des informations techniques que nous pouvons demander dans des situations de dépannage. Dans la section « Dépannage » sous « Aide », vous pouvez tester votre emplacement et afficher votre liste de contrôle du système
- Liste de contrôle du système : cette liste est conçue pour attirer votre attention sur un certain nombre de choses tel que des paramètres mal définis et mises à jour de l'application et du micrologiciel en attentes.

(F) Liste de contrôle du système

Cette liste est conçue pour attirer votre attention sur un certain nombre de choses tel que des paramètres mal définis et mises à jour de l'application et du micrologiciel en attentes.

Si un élément de cette liste requiert votre attention, l'application SG présentera une bannière rouge en haut de l'écran. En appuyant sur « Afficher » sur la bannière, l'utilisateur accède à la liste afin d'entreprendre l'action nécessaire.

Section 2.2 - Périphérique SolusGuard PPA

Le devant du PPA est lisse et non marqué. L'arrière du PPA comporte quatre éléments : l'indicateur lumineux DEL, le port de charge et deux boutons.

- Le bouton principal se trouve là où vous voyez les lumières LED. Le bouton principal n'a qu'une seule fonction, déclencher une alerte d'urgence. Une fois l'appareil couplé à un téléphone, appuyez sur ce bouton pour déclencher une alerte.
- Le deuxième bouton de l'appareil se trouve dans le petit trou situé juste à côté de la lumière LED et a deux fonctions distinctes : Retour aux paramètres origines et redémarrer le cycle de l'appareil

Section 2.3 - Fonctions du bouton dans le trou

Le bouton dans le trou est difficile à appuyer; mais peut être fait à l'aide d'un stylo à bille. N'utilisez pas d'objet pointu tel qu'une punaise car cela pourrait perforer l'appareil. Lorsque vous appuyez et maintenez le bouton assez fort, vous verrez une lumière orange constant.

Conseil de pro: *si l'appareil PPA est en mode alerte et clignote orange, ces réinitialisations peuvent être plus difficiles à effectuer car le voyant du PPA ne s'allumera pas en orange fixe pour indiquer que vous appuyez suffisamment fort.*

(A) Retour aux paramètres d'origines [« Réinitialisation de l'appareil »]

La première fonction de ce bouton est la réinitialisation de l'appareil. Cela se fait en maintenant le bouton dans le petit trou enfoncé pendant plus de dix secondes. Au bout de dix secondes, vous verrez les trois couleurs de lumière DEL clignoter successivement. Vous pouvez arrêter d'appuyer une fois que vous voyez les trois couleurs.

CONSEIL DE PRO : *Cela supprimera un appareil SolusGuard jumelé de votre téléphone. Si jamais vous faites cela, vous devez jumeler de nouveau l'appareil avant qu'il ne fonctionne correctement.*

(A) Redémarrez le cycle de l'appareil [« Redémarrage de l'appareil »]

La deuxième fonction de ce bouton est le redémarrer du « cycle de l'appareil ». Cela se fait en appuyant sur le bouton dans le petit trou pendant deux secondes. Vous devez relâcher le bouton pour voir que cela a fonctionné. Si cela a fonctionné, vous verrez le voyant DEL vert clignoter rapidement une dizaine de fois. Il s'agit d'un processus utile, comme vous le découvrirez dans d'autres sections du Guide de l'utilisateur de SolusGuard.

Section 2.4 - Interprétation des voyants DEL

Vous remarquerez que les lumières de votre appareil changent de temps en temps. Comprendre ce que la couleur de la lumière signifie ainsi que les motifs peut être utile.

Si votre voyant clignote...

Bleu et orange : l'appareil n'est pas configuré et est prêt à être associé à un téléphone. Si vous voyez cette combinaison, votre appareil n'est PAS jumelé et PAS prêt à être utilisé.

Vert : L'appareil est connecté à votre téléphone via Bluetooth et fonctionne correctement.

Bleu : Soit la batterie de l'appareil est faible, soit l'appareil a perdu la connexion Bluetooth avec le téléphone. Vous pouvez déterminer lequel de ces éléments est vrai en consultant l'onglet « Appareil » dans l'application SolusGuard.

Conseil de pro : si votre appareil SG s'est déconnecté au cours des 30 dernières minutes, il n'indiquera pas encore l'état de déconnexion dans l'application mobile.

Orange : le bouton d'alerte d'urgence a été enfoncé et une alerte a été activée.

Le voyant de l'appareil ne doit être constant que s'il est connecté au chargeur.

Bleu constant : toujours en charge.

Vert constant : Complètement chargé.

Section 2.5 - Mise à jour de l'appareil PPA (mise à jour du micrologiciel)

De temps en temps, vous serez invité à effectuer une mise à jour du micrologiciel. Il s'agit d'une mise à jour pour l'appareil PPA lui-même. Le processus est lancé à partir de la liste de contrôle du système, qui se trouve dans la section Aide de l'application. Une bande rouge au haut de l'écran apparaîtra pour attirer votre attention au besoin.

Pour effectuer la mise à jour du micrologiciel:

1. Dans la liste de contrôle du système, appuyez sur « Mise à jour » à côté de « Mise à jour du micrologiciel PPA disponible »
2. Assurez-vous que votre appareil PPA est chargé à plus de 50 % et qu'il est sur le chargeur depuis au moins 15 minutes avant de commencer.
3. Appuyez sur « Mettre à jour l'appareil » et attendez que le processus soit terminé.
4. Si à tout moment vous voyez à nouveau le bouton « Mettre à jour l'appareil », cela signifie que le processus a échoué. Appuyez sur le bouton pour réessayer.

5. Lorsque la mise à jour est terminée, vous verrez un crochet à l'écran et un bouton à appuyer qui dit « Retourner à l'application ». Appuyez sur le bouton pour terminer. Votre PPA est maintenant à jour et la liste de contrôle du système ne devrait plus indiquer qu'une mise à jour du micrologiciel est en attente.

Section 2.6 – Processus d'alerte PPA

Lorsqu'un utilisateur active une alerte de panique en appuyant sur son appareil PPA, plusieurs choses se produisent :

- Le PPA commence à clignoter orange et vibre périodiquement
- Son téléphone portable fait un bruit alarmant (sauf si l'utilisateur s'est mis en mode d'alarme silencieuse)
- Le téléphone portable de l'utilisateur démarre une minuterie de 30 secondes et présente un bouton « Annuler l'alerte »
- Les notifications sont envoyées aux opérateurs NMC et à vos contacts d'urgence. Les informations transmises ici incluent votre position GPS actuelle et toutes les notes que vous avez entrées dans un événement surveillé actif si vous avez une session en cours.

L'utilisateur peut appuyer sur « Annuler l'alerte » à tout moment avant l'expiration de la minuterie de 30 secondes.

- Si l'utilisateur annule l'alerte avant l'expiration du délai, le 911 ne sera pas composé automatiquement.
- Si l'utilisateur laisse le délai expirer, leur téléphone cellulaire composera directement le 911 et SolusGuard informera la NMC et vos contacts que cela se produit afin qu'ils puissent prendre les mesures appropriées pour s'assurer que l'utilisateur reçoit l'aide appropriée.

Section 2.7 – Événements surveillés

Le service d'événements surveillés est un système de surveillance proactif simple à utiliser qui avertit les opérateurs NMC et vos contacts d'urgence lorsque vous ne parvenez pas à vous enregistrer.

(A) Utiliser les événements surveillés

Depuis l'onglet « Événement surveillé » de l'application SolusGuard :

- Appuyez sur « Démarrer un événement surveillé »
- Tous les événements surveillés planifiés que vous avez planifiés pour la journée via l'application web des employés apparaîtront dans une liste déroulante, mais peuvent être contournés en appuyant sur « Créer un événement ».
- Si vous avez choisi un événement préprogrammé et que tous les détails sont toujours corrects, appuyez sur « Démarrer ». Si quelque chose a changé, vous pouvez modifier les détails avant d'appuyer sur « Démarrer ».
- Choisissez un incrément de temps approprié pour votre session.
- Entrez la destination.
- Sélectionnez le service de police approprié.

- Les sections de notes doivent être remplies avec une liste précise de choses, selon votre guide de procédure opérationnelle interne.
- Cliquez sur « Démarrer » au bas de la page.
- Une minuterie commencera un compte à rebours à partir de la durée que vous avez choisie. Appuyez à nouveau sur la minuterie pour mettre fin à la session de l'événement surveillé. Vous disposez également de deux options d'extension, deux boutons qui vous permettent d'ajouter un peu plus de temps si nécessaire.
- Lorsqu'il reste cinq minutes, vous recevrez un rappel pour vous enregistrer.
- Si vous ne vous enregistrez pas avant l'expiration du délai, des notifications seront envoyées aux opérateurs NMC et à vos contacts d'urgence. Les informations transmises ici incluent votre position GPS actuelle et toutes les notes que vous avez saisies.
- Une fois la minuterie expirée, appuyez sur le bouton ci-dessous pour mettre fin à l'événement surveillé. Appuyez sur annuler pour envoyer un message à ce moment-là pour rassurer tous vos contacts que vous allez bien.

Section 2.8 Amplificateur Satellite

L'amplificateur satellite est un appareil facile à utiliser qui étend certains services SolusGuard en fournissant automatiquement une couverture satellite lorsqu'il n'y a pas de couverture cellulaire. Il garantit que les notifications initiales sont envoyées lors d'une alerte d'urgence et que les contacts sont avertis lorsqu'une minuterie d'événement surveillée expire.

(A) Préparation pour l'utilisation de l'amplificateur satellite

- Ouvrez le volet jaune au bas de l'amplificateur satellite. Sous ce volet se trouvent un bouton blanc, le port de charge et 5 voyants d'état.
- Allumez l'amplificateur satellite en appuyant sur le bouton blanc et en le maintenant enfoncé pendant 3 à 5 secondes. Vous verrez les cinq voyants d'état s'allumer. Ils s'éteindront après quelques secondes. De plus, le voyant d'état à l'extérieur de l'appareil sera également allumé.
- Accédez à la section « Connexion satellite » dans l'application SolusGuard et activez Satellite en appuyant sur l'interrupteur à bascule.
- L'amplificateur satellite se connectera automatiquement à l'application SolusGuard via Bluetooth. Dans la section « Connexion satellite », vous verrez maintenant un statut « connecté » et un indicateur de l'intensité du signal. L'indicateur d'intensité du signal vous indique le niveau de service par satellite disponible.

(B) Utilisation de l'amplificateur satellite

- Une fois le relais satellite jumelé au téléphone cellulaire, il s'active automatiquement lorsque la couverture cellulaire n'est pas disponible et que l'amplificateur est à portée du téléphone. À ce stade, il recherchera un satellite pour établir un signal.
Conseil de pro: *l'amplificateur satellite doit avoir une ligne directe et dégagée vers le ciel pour trouver un satellite et recevoir le signal satellite.*
- Une fois que l'amplificateur a établi un signal satellite, il enverra des alertes de panique d'urgence, activées en appuyant sur le bouton de panique SolusGuard, et enverra une notification des événements surveillés expirés.

Conseil de pro: *bien que les notifications soient envoyées via l'amplificateur, les appels téléphoniques ne le sont pas. En tant que tel, l'appel de secours disponible avec une couverture cellulaire n'est pas disponible avec l'extension satellite.*

- Comment déterminer la puissance de votre couverture satellite :
 - Sélectionnez la section « Connexion satellite » ou le pied de page bleu dans l'application SolusGuard.
 - Voyez le voyant d'état externe sur l'amplificateur lui-même. Il clignotera vert pour indiquer qu'un signal satellite est disponible ou il clignotera rouge s'il n'y a pas de signal satellite actuellement.
- Comment déterminer le niveau de la batterie de l'amplificateur satellite:
 - Lorsque que l'amplificateur est allumé, cliquez sur le bouton blanc pour voir les cinq voyants d'état; 1 à 5 d'entre eux s'allumeront pour indiquer le niveau de la batterie. 1 est une charge faible et 5 est une charge pleine.
- Comment partager l'amplificateur satellite:
 - L'utilisateur précédent bascule l'interrupteur à bascule sur OFF sur « Satellite désactivé ».
 - Le nouvel utilisateur bascule l'interrupteur à bascule sur « Satellite activé ». L'amplificateur satellite se connectera automatiquement au téléphone du nouvel utilisateur.

Part 3 – Tests de dépannage

Section 3.1 – Vous avez des problèmes? Voici quelques conseils utiles

(A) La batterie de mon PPA se vide

Conseil de pro: *les déconnexions peuvent entraîner une décharge plus rapide de la batterie. Cela peut être un problème de connectivité et non un problème avec la batterie elle-même.*

Il existe une technique qui peut améliorer ce problème de batterie connu :

- Effectuez plusieurs « redémarrages du cycle de l'appareil ». C'est la deuxième fonction du bouton dans le trou. Référez-vous à la section 2.3 (B) pour savoir comment procéder. Faites cela plusieurs fois de suite, chargez l'appareil PPA, puis évaluez la durée de vie de la batterie pour voir si cela a aidé.

(B) L'appareil est déconnecté et ne se reconnecte pas

- Éteignez et rallumez simplement votre téléphone cellulaire. Attendez quelques minutes après cela pour voir si l'appareil est à nouveau connecté.
- Une deuxième technique consiste à effectuer un redémarrage du cycle de l'appareil, puis à attendre quelques minutes pour voir si l'appareil est à nouveau connecté. Référez-vous à la section 2.3 (B) pour savoir comment effectuer un redémarrage du cycle de l'appareil.

(C) Le PPA ou l'onglet événement surveillé ne s'affichent pas dans mon application

- Votre compte a été configuré comme contact d'urgence uniquement. Aucun problème. Demandez à votre administrateur de vérifier les services de votre compte sur le portail Web ou appelez-nous au 1-888-651-6510 et nous convertirons votre compte en compte porteur.

(D) Je ne peux pas mettre à jour les informations personnelles de mes contacts d'urgence

- Lors de l'ajout de vos contacts d'urgence, vous remarquerez peut-être que vous ne pouvez pas mettre à jour leurs informations. Cela ne peut être fait que par le contact d'urgence et il sera invité à le faire lorsqu'il créera son propre compte. Une fois que votre contact aura mis à jour ses informations, vous les verrez également dans votre application.

(E) Le téléphone ne trouve pas l'appareil pendant le processus de jumelage

- Retirez l'appareil du chargeur et observez les voyants clignotants. Il devrait clignoter bleu et orange. Si ce n'est pas le cas, vous devez effectuer une réinitialisation de l'appareil. Référez-vous à la section 2.3 (A) pour savoir comment procéder.
- Si votre téléphone cellulaire dispose déjà d'une connexion Bluetooth avec un appareil SolusGuard, cela peut empêcher votre téléphone de trouver l'appareil. Allez dans les paramètres de votre téléphone, puis dans les paramètres Bluetooth où vous pouvez voir à quels appareils votre téléphone est couplé. Si vous voyez « SolusGuard » ou « BLE Support » dans cette liste avant le jumelage, vous devez « dissocier » ou « supprimer » l'appareil avant de réessayer le jumelage.
- Quelques autres techniques qui peuvent aider :
 - Assurez-vous que les services de localisation sont activés sur votre téléphone cellulaire.
 - Désactivez Bluetooth pendant 15 secondes, puis réactivez-le.
 - Éteignez votre téléphone cellulaire, puis rallumez-le.

CONSEIL DE PRO: *Si, à tout moment, ces conseils ne fonctionnent pas, n'hésitez pas à nous appeler au 1-888-651-6510 ou par courriel pour une assistance supplémentaire.*

Section 3.2 – Jumelage du PPA à un nouveau téléphone

Si vous devez jumeler votre PPA à un autre téléphone cellulaire, retirez d'abord le PPA du téléphone auquel il est actuellement jumelé :

1. Attachez le PPA à son chargeur.
2. Accédez à l'onglet « PPA » dans l'application.
3. Appuyez sur « Détails de l'appareil » puis appuyez sur « Supprimer l'appareil »
4. Appuyez sur le bouton « Supprimer » situé près du pourcentage de la batterie, puis appuyez sur « Supprimer » dans la fenêtre contextuelle qui se présente.

Cela peut prendre jusqu'à dix minutes. Pour accélérer le processus de suppression, après avoir appuyé sur « Supprimer » dans la fenêtre contextuelle, effectuez un « redémarrage du cycle de l'appareil ». Il s'agit de la deuxième fonction du bouton du trou dont il est question à la section 2.3 (B).

Une fois que le PPA est retiré de l'ancien téléphone, assurez-vous qu'il est prêt à être jumelé au nouveau téléphone. Vérifiez si les voyants du PPA clignotent orange et bleu. S'ils ne clignotent pas orange et bleu, effectuez une réinitialisation de l'appareil (référez-vous à la section 2.3 (A) pour cela). Une fois que vous avez confirmé que les voyants clignotent bleu et orange, vous pouvez suivre les instructions de jumelage de la section 1.2 (A) pour configurer le PPA avec le nouveau téléphone cellulaire.

Appelez-nous ou envoyez-nous un courriel pour de l'aide personnalisée!

1-888-651-6510 | tech@solusguard.com