

# Guide de l'utilisateur - SolusGuard

Dernière mise-à-jour: June 2022

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

1-888-651-6510 | [tech@solusguard.com](mailto:tech@solusguard.com)

## Table des Matières

### GUIDE DE L'UTILISATEUR - SOLUSGUARD

#### PARTIE 1 - MISE EN ROUTE

##### **Section 1.1 - Ce dont vous avez besoin pour commencer**

##### **Section 1.2 – Associer l'appareil SolusGuard à votre téléphone**

- (A) Jumelage pour l'appareil SG

##### **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) Modifier, activer/désactiver ou supprimer des contacts

#### PARTIE 2 - LES COMPOSANTS DE L'APPLICATION SOLUSGUARD

##### **Section 2.1 - Application mobile SolusGuard**

- (A) Onglet: Enregistrement
- (B) Onglet: appareil
- (C) Bouton SOS de l'appli
- (D) Onglet: Mon activité
- (E) Onglet: Équipes
- (F) Le Menu
- (G) Liste de contrôle du système

##### **Section 2.2 – Le bouton de panique portable SolusGuard (Appareil SG)**

##### **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 du voyant lumineux DEL**

##### **Section 2.5 - Mise à jour du bouton de panic SolusGuard (mise à jour du micrologiciel)**

### **Section 2.6 – Processus d’alerte appareil SG**

### **Section 2.7 - Tests recommandés pour se familiariser avec le système**

#### **Section 2.7 – Session d’enregistrement**

- (A) Utiliser les enregistrements

### **Section 2.9 Processus d'alerte SOS dans l'application**

#### **Section 2.10 Amplificateur Satellite**

- (H) Préparation pour l’utilisation de l’amplificateur satellite
- (I) Utilisation de l’amplificateur satellite

## **PART 3 – TESTS DE DÉPANNAGE**

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

- (A) La batterie de mon appareil SG se vide
- (B) L'appareil est déconnecté et ne se reconnecte pas
- (C) L'appareil SG et l'onglet enregistrement 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 SG pendant le processus de jumelage

### **Section 3.2 – Jumelage de l'appareil SG 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 mobile SolusGuard depuis le Google Play Store ou le iOS App Store.

Si vous utilisez uniquement le service d'enregistrement, vous n'avez qu'à vous connecter, ajoutez des contacts d'urgence et vous êtes prêt à commencer à l'utiliser.

Si vous utilisez un bouton de panique portable SolusGuard ("appareil SG"), vous devez d'abord jumeler l'appareil SG à votre téléphone via l'application SolusGuard. Avant de commencer le processus de jumelage, assurez-vous d'avoir :

- ✓ Téléchargé l'application SolusGuard
- ✓ Le bouton de panique portable SolusGuard
- ✓ Le câble de rechargement et l'adaptateur

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

#### (A) Jumelage pour l'appareil SG

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 appareil », qui se trouve au bas de la page et sous l'onglet « Appareil ». Si vous ne voyez pas « Jumeler mon appareil », appelez-nous au 1-888-651-6510.
2. Appuyez sur « Commencer le jumelage ».

3. Si votre Bluetooth est désactivé, un message s'affichera et vous demandera d'activer le Bluetooth pour continuer le processus de jumelage.
4. Fixez le câble de charge à l'appareil SG. L'application SolusGuard recherchera automatiquement votre appareil. Une fois trouvé, appuyez sur la flèche vers l'avant pour continuer. Si l'application ne trouve pas l'appareil SG après 30 secondes, reportez-vous à la section 3.1 (E) pour obtenir des conseils.
5. L'écran suivant passera par les étapes : « 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 de l'appareil SG. Après un certain temps, l'application continuera automatiquement.
7. Le jumelage est maintenant terminé. Félicitations, votre appareil SG est configuré.

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

Une fois votre appareil SG jumelé, vous êtes presque prêt à commencer à utiliser SolusGuard. La dernière étape consiste à vérifier votre liste de contacts d'urgence et d'ajouter les personnes à qui vous souhaitez envoyer vos alertes.

## Section 1.3 - Contacts d'urgence

### (A) Le rôle des contacts d'urgence

Les contacts d'urgence sont les premières personnes à recevoir la notification lorsqu'une alerte est déclenchée et sont ceux qui reçoivent une notification lorsqu'un enregistrement 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

Si une alerte est déclenchée, soit en activant l'appareil SG ou lors qu'une période d'enregistrement expire, tous les contacts d'urgence reçoivent une notification pour être informé de la situation.

Les contacts peuvent ouvrir leur l'application SG pour voir les détails de l'alerte, la position GPS de l'utilisateur en alerte et toute action supplémentaire entreprise par eux ou les autres contacts d'urgence.

Si l'alerte s'intensifie et passe l'appel téléphonique de secours, les contacts recevront un message texte avec la position GPS de cet utilisateur. La notification indiquant que l'alerte s'est aggravée sera également affichée dans le fil d'historique sous le tableau de bord des alertes.

Étant donné que l'appel de secours est un appel en direct et que l'utilisateur n'est probablement pas en mesure d'expliquer la situation, une procédure courante recommandée à partir de ce moment consiste à demander aux contacts d'urgence d'appeler également le numéro de secours, ou les services d'urgence directement, afin de fournir des détails supplémentaires sur l'utilisateur qui a déclenché l'alerte.

#### (D) Modifier, activer/désactiver 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.

## Partie 2 - Les composants de l'application SolusGuard

### Section 2.1 - Application mobile SolusGuard

Entre autres choses, l'application 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 SG est divisée en quelques onglets en haut de l'écran et un menu accessible en appuyant sur le bouton dans le coin supérieur droit.

#### (A) Onglet: Enregistrement

L'onglet "Enregistrement" est l'endroit où les utilisateurs accèdent au service d'enregistrement et démarrent des sessions. Lors d'une session d'enregistrement active, celle-ci sera affichée sous cet onglet.

L'utilisateur peut également accéder au bouton « SOS de l'appli » à partir de cet onglet.

#### (B) Onglet: appareil

L'onglet « appareil » vous permet de démarrer le processus de jumelage pour un appareil SG et vous donne les informations de l'état de l'appareil SG 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 appareil SG.

« 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 le jumelage de l'appareil SG au téléphone et le bouton « Demander le mode de test » pour lancer une alerte de test.

L'utilisateur peut également accéder au bouton « SOS de l'appli » à partir de cet onglet.

### (C) Bouton SOS de l'appli

Un bouton SOS se trouve sous les onglets « Enregistrement » et « Appareil ». L'utilisateur peut appuyer sur ce bouton SOS à tout moment pour envoyer une alerte à sa liste de contacts d'urgence, ainsi que sa position GPS et tous les détails saisis dans une session d'enregistrement, s'il y a une session active.

### (D) Onglet: Mon activité

« Mon activité » est un flux de l'historique actif de votre activité d'alerte. C'est aussi un espace de clavardage entre l'utilisateur et ses contacts d'urgence disponible en tout temps. « Mon activité » est accessible depuis les onglets "Enregistrement" et "Appareil".

Pendant une alerte active, votre position GPS, ainsi que les notes entrées lors du démarrage d'une session d'enregistrement active, s'afficheront sur ce flux. Les contacts d'urgence de l'utilisateur peuvent accéder à ces informations pendant une alerte active.

### (E) 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.

### (F) 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, et 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.
- 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.

### (G) 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 les 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, vous accéderez à la liste afin d'entreprendre l'action nécessaire.

## Section 2.2 – Le bouton de panique portable SolusGuard (Appareil SG)

Le devant de l'appareil SG est lisse et non marqué. L'arrière de l'appareil SG 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 DEL. Le bouton principal n'a qu'une seule fonction, déclencher une alerte d'urgence. Une fois l'appareil jumelé 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 DEL et a deux fonctions distinctes: le 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 enfoncé avec assez de pression, vous verrez une lumière orange constante.

**Conseil de pro:** *si l'appareil SG est en mode alerte et clignote orange, ces réinitialisations peuvent être plus difficiles à effectuer car le voyant de l'appareil SG n'affichera pas la lumière orange constante 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 la 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.*

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

La deuxième fonction de ce bouton est le redémarrer le « 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 du voyant lumineux 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 SG 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 n'est PAS prêt à être utilisé.

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

**Bleu** : Soit la batterie de l'appareil est faible, soit l'appareil SG 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 doit être constant seulement lorsqu'il est connecté au chargeur.

**Bleu constant** : Charge en cours.

**Vert constant** : Complètement chargé.

## Section 2.5 - Mise à jour du bouton de panic SolusGuard (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 SG 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 appareil SG disponible »
2. Assurez-vous que votre appareil SG est chargé à plus de 50 % et qu'il a été connecté au 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 appareil SG 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 appareil SG

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

- L'appareil SG 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 contacts d'urgence. Les informations transmises ici incluent votre position GPS actuelle et toutes les notes entrées dans un événement surveillé actif si une session est 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 de la minuterie, les contacts seront avertis et l'appel de secours ne sera pas lancé automatiquement.
- Si l'utilisateur laisse expirer la minuterie, son téléphone portable composera directement l'appel de secours et l'application SolusGuard informera les contacts que cela se produit afin qu'ils puissent prendre les mesures appropriées pour s'assurer que l'utilisateur reçoit l'aide dont il a besoin.

## Section 2.7 - Tests recommandés pour se familiariser avec le système

Nous recommandons aux utilisateurs de s'entraîner en effectuant des tests périodiques afin qu'eux-mêmes et leurs contacts d'urgence sachent à quoi s'attendre si une véritable alerte se déclenche. Nous vous recommandons de les faire tous les mois.

N'oubliez pas que lorsqu'un utilisateur déclenche une alerte de panique, les contacts d'urgence reçoivent une notification! Si vous testez, assurez-vous de les informer à l'avance afin qu'ils ne pensent pas qu'il s'agit d'une véritable urgence. Alternativement, vous pouvez désactiver les notifications pour le test (voir comment procéder dans la section 1.3 (D)).

Tests suggérés à essayer:

**Test #1** - L'utilisateur déclenche une alerte. L'utilisateur entre dans l'application SolusGuard et appuie sur « Annuler l'alerte » pour l'arrêter.

**Test #2** – L'utilisateur déclenche une alerte. Un contact d'urgence accède à l'application SolusGuard, sous l'onglet « Équipe » et clique sur l'utilisateur avec l'alerte active. Le contact verra le bouton « Appeler le porteur ». Demandez-leur d'appuyer sur ce bouton pour composer votre numéro, puis de répondre à l'appel entrant. En répondant à l'appel entrant l'utilisateur annulera le processus d'alerte et empêchera l'alerte de s'aggraver et de passer l'appel de secours.

## Section 2.7 – Session d'enregistrement

Le service d'enregistrement est un système de surveillance proactif simple à utiliser qui avertit vos contacts d'urgence lorsque vous ne parvenez pas à vous enregistrer.

### (A) Utiliser les enregistrements

Depuis l'onglet « Enregistrement » de l'application SolusGuard:

- Appuyez sur « Démarrer un enregistrement »
- Tous les enregistrements 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 ». Cette fonctionnalité n'est pas disponible pour tous les utilisateurs.
- Si vous avez choisi un événement planifié et que tous les détails sont toujours exacts, 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.
- La section de notes peut être remplie avec toutes les données spécifiques utiles à transmettre en cas d'urgence réelle.
- 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'enregistrement. Vous disposez également de boutons personnalisables. Ceux-ci peuvent être utilisés pour ajouter un plus de temps au besoin, ou pour redémarrer complètement la minuterie, s'il est prévu que vous vous enregistriez sur un cycle.
- 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 à vos contacts d'urgence. Les informations transmises ici incluent votre position GPS actuelle et toutes les notes que vous avez saisies.
- Une fois le délai expiré, appuyez sur « Avertir Mes Contacts » pour mettre fin à la session d'enregistrement. Il est recommandé d'envoyer un message à ce moment-là pour informer tout le monde.

## Section 2.9 Processus d'alerte SOS dans l'application

Lorsqu'un utilisateur appuie sur le bouton SOS dans l'application, qui se trouve sous les onglets « Enregistrement » et « Appareil », une alerte est instantanément envoyée à la liste de contacts d'urgence de l'utilisateur. Cette alerte transmet la position GPS de l'utilisateur ainsi que tous les détails saisis dans les champs d'une session d'enregistrement, s'il y a une session d'enregistrement active au moment de l'alerte.

Contrairement au bouton de panique portable SolusGuard, le processus d'alerte SOS dans l'application ne s'intensifie pas et ne passe pas d'appel de secours. Pour cette raison, vous ne verrez jamais de minuterie lorsque vous appuyez sur le bouton SOS dans l'application, vous devriez simplement voir un bouton « Annuler l'alerte » pour mettre fin à l'alerte.

## Section 2.10 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'un enregistrement expire.

## (H) 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 la connexion 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 satellite disponible.

## (I) Utilisation de l'amplificateur satellite

- Une fois le l'amplificateur satellite jumelé au téléphone cellulaire, il s'activera 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 les alertes de panique d'urgence, activées depuis le bouton de panique SolusGuard, et enverra les notifications des enregistrements 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 en n'a pas.
- 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; de 1 à 5 d'entre eux s'allumeront pour indiquer le niveau de la batterie.
    - 1 : Charge faible
    - 5 : Charge pleine.
- Comment partager l'amplificateur satellite:
  - L'utilisateur précédent bascule l'interrupteur à bascule sur OFF pour un « 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 appareil SG 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 SG, 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 et vérifiez 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) L'appareil SG et l'onglet enregistrement 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 SG 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 [tech@solusguard.com](mailto:tech@solusguard.com) pour une assistance supplémentaire.*

### Section 3.2 – Jumelage de l'appareil SG à un nouveau téléphone

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

1. Attachez l'appareil SG à son chargeur.
2. Accédez à l'onglet « appareil SG » 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 l'appareil SG est retiré de l'ancien téléphone, assurez-vous qu'il est prêt à être jumelé au nouveau téléphone. Vérifiez si les voyants de l'appareil SG 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 l'appareil SG avec le nouveau téléphone cellulaire.

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

1-888-651-6510 | [tech@solusguard.com](mailto:tech@solusguard.com)