

# SURVI-Mobile

## Procédures de dépannage



Mise à jour – Janvier 2019

## TABLE DES MATIERES

1.	PROBLÈME D'ENREGISTREMENT D'UN TÉLÉPHONE .....	3
1.1	« Vous êtes considéré comme non actif dans ce département » .....	3
1.2	« Un autre appareil est déjà enregistré avec ce numéro» .....	3
1.3	« La clé d'activation n'est pas valide ».....	3
2.	AFFICHAGE D'INFORMATIONS SUR LE TÉLÉPHONE .....	3
2.1	Problème de réception de messages via l'onglet messagerie.....	4
2.2	Problème de consultation des fiches d'intervention ou bâtiments à risques particuliers .....	4
2.3	Le téléphone n'envoie jamais de position GPS.....	4
2.4	L'adresse n'apparaît pas dans la notification .....	5
2.5	Force de frappe dans la liste des répondants.....	6
3.	NOTIFICATIONS .....	6
3.1	Le téléphone ne reçoit pas de notification lorsqu'il est verrouillé.....	6
3.2	Le téléphone sonne (ou vibre) mais aucune notification ne s'affiche .....	7
3.3	Aucune notification/les notifications apparaissent et disparaissent aussitôt ....	8
4.	AUCUN SON PROVENANT DU TÉLÉPHONE.....	9
5.	L'ORDINATEUR ET L'ÉCRAN EN CASERNE SONT FERMÉS .....	10

Avant d'appeler le service technique de CAUCA, prière de faire les vérifications suivantes :

## 1. PROBLÈME D'ENREGISTREMENT D'UN TÉLÉPHONE

Si un problème survient lors de l'enregistrement d'un téléphone, un message s'affiche indiquant la raison de celui-ci.

### 1.1 « Vous êtes considéré comme non actif dans ce département ».

Ce message s'affichera si vous tentez d'enregistrer un appareil dont le numéro n'est pas valide ou n'a pas été activé dans la base de données de CAUCA. S'assurer que le numéro de téléphone inscrit comporte dix (10) chiffres et ne contient pas d'espace, de parenthèse ou de tiret.

Contactez votre chargé de projet afin que celui-ci fasse les vérifications auprès du service à la clientèle de CAUCA.

### 1.2 « Un autre appareil est déjà enregistré avec ce numéro ».

Ce message s'affichera si vous tentez d'enregistrer un appareil avec un numéro de téléphone déjà activé pour SURVI-Mobile. Aux fins de sécurité, le même numéro de téléphone ne peut être configuré sur plus d'un appareil à la fois.

Donc, s'il y a un remplacement de cellulaire, vous devez tout d'abord aviser votre chargé de projet afin que celui-ci contacte le service à la clientèle de CAUCA pour procéder à la désactivation du cellulaire. Une fois la désactivation confirmée, vous pourrez procéder à l'enregistrement du nouveau téléphone.

### 1.3 « La clé d'activation n'est pas valide ».

Vérifiez avec votre chargé de projet la clé d'activation fournie par CAUCA. Si celle-ci est toujours invalide, le chargé de projet devra contacter le service à la clientèle de CAUCA afin de faire les vérifications.

## 2. AFFICHAGE D'INFORMATIONS SUR LE TÉLÉPHONE

L'application SURVI-Mobile est soumise à un régime de permission concernant l'affichage de plusieurs fonctionnalités.

Les permissions touchent les fonctionnalités suivantes :

- Affichage de la liste des répondants;

- Affichage des boutons de réponse (Direction sur les lieux, Disp. sur aggravation);
- Affichage d'option supplémentaire (Fiche d'intervention, déploiement des effectifs, liste d'entraide, risques particuliers);
- Affichage du bouton d'envoi de messages;
- Affichage de la liste des groupes de messagerie;
- Affichage de la liste de disponibilités;
- Gestion de la disponibilité;
- Configuration des sons d'alertes et de messages.

Ces permissions sont données à un individu ou à un groupe d'individus à la fois. Validez avec votre chargé de projet si vous faites partie du groupe possédant ces permissions.

### 2.1 Problème de réception de messages via l'onglet messagerie

Si quelqu'un tente de vous envoyer un message et que vous ne recevez pas réception de celui-ci, vérifiez dans la liste des historiques des messages reçus (onglet « Messagerie ») si celui-ci s'affiche dans la liste. Si celui-ci n'apparaît pas dans la liste, fermez et rouvrez l'application et retournez vérifier à nouveau la liste des historiques de messages.

Afin de confirmer que la transmission s'effectue correctement, choisissez votre nom dans la liste des destinataires et envoyez-vous un message; vous devriez recevoir la notification et le message s'affichera dans la liste des historiques.

### 2.2 Problème de consultation des fiches d'intervention ou bâtiments à risques particuliers

Android :

Lors de la première ouverture d'un PDF de SURVI-Mobile sur un appareil Android, le cellulaire va installer une application pour la lecture des fichiers de format PDF (si celui-ci n'a pas de lecteur de PDF). Si le PDF ne s'affiche toujours pas, allez dans le « PlayStore » et téléchargez l'application manuellement.

IOS:

Un lecteur de PDF est intégré dans les iPhone. Il n'y a rien de plus à installer.

Si le PDF ne s'ouvre pas, le chargé de projet devra communiquer avec CAUCA afin de s'assurer que le PDF a bien été créé dans le serveur de CAUCA.

### 2.3 Le téléphone n'envoie jamais de position GPS

La position GPS est envoyée au système lorsque l'utilisateur appuie sur un bouton de réponse (Direction caserne, direction des lieux). Si le système ne capte pas votre position GPS, vérifiez les points suivants :

- Validez que l'option de position est activée dans votre téléphone;
- L'endroit où vous vous trouvez permet la communication avec les signaux satellites.

Si la position n'est toujours pas transmise, veuillez valider ce qui suit :

Android :

Avant la version Android 6.0 (Marshmallow), si la localisation est activée, elle est autorisée automatiquement. Depuis la version 6.0, même si la localisation est activée, il se peut que l'application n'ait pas l'autorisation de donner la position GPS. Pour donner l'autorisation à l'application, suivre les étapes ci-dessous :

Sur votre appareil mobile Android, allez dans :

- « Paramètres »;
- « Applications » ou « Gestionnaire d'applications »;
- Dans la liste des applications, sélectionnez « SURVI-Mobile »;
- Allez dans « Permissions » ou « Autorisations »;
- Activez la localisation.

iOS :

Lors du premier envoi de position, le téléphone va demander si l'envoi de position doit être autorisé pour SURVI-Mobile. Si l'utilisateur clique « Refuser », il faudra aller dans les réglages des téléphones pour autoriser cette option.

Pour les versions iOS 7 :

- « Réglages »;
- « Confidentialité »;
- « Service de localisation »;
- Activer l'option pour l'application qui devrait être listée.

Pour les versions iOS 8 et + :

- « Réglages »;
- « Confidentialité »;
- « Service de localisation »;
- Sélectionnez « SURVI-Mobile »;
- Sélectionnez « Lorsque l'app. est active ».

## 2.4 L'adresse n'apparaît pas dans la notification

Une configuration permet à un service d'incendie d'afficher ou non l'adresse de l'intervention dans les notifications. Le chargé de projet doit contacter CAUCA afin

d'afficher ou d'enlever l'affichage de l'adresse dans les notifications. Par défaut, l'adresse de l'intervention est inscrite dans les notifications.

## 2.5 Force de frappe dans la liste des répondants

Le concept de force de frappe se divise en deux étapes dans SURVI-Mobile :

- Contactée : Désigne les membres du département qui ont été contacté par CAUCA (ceux qui ont reçu une notification selon le déclenchement du protocole d'intervention).
- Confirmée : Désigne tous les membres qui ont répondu de façon active (« Direction caserne » et « Direction des lieux ») à l'intervention.

## 3. NOTIFICATIONS

### 3.1 Le téléphone ne reçoit pas de notification lorsqu'il est verrouillé

Si votre téléphone ne reçoit pas de notification lorsqu'il est verrouillé, validez que celui-ci en reçoit pour d'autres applications. Validez que le téléphone garde le WiFi ouvert et que les notifications sont autorisées sur « écran verrouillé » :

Android :

- « Paramètres »;
- « Sons et notifications »;
- « Notifications sur écran de verrouillage » ou « Si l'appareil est verrouillé »;
- « Afficher le contenu ».

iOS :

- « Réglages »;
- « Notifications » (centre de notification pour iOS 7);
- « SURVI-Mobile »;
- « Afficher sur écran verrouillé ».

WIFI : Android

- « Paramètres »;
- « WIFI »;
- « Paramètres avancés »;
- « WIFI activé en mode veille ».

Validez aussi que l'option « Ignorer les optimisations de la batterie » pour l'application soit cochée.

### 3.2 Le téléphone sonne (ou vibre) mais aucune notification ne s'affiche

Cela dépend des réglages d'affichage de chaque téléphone.

Exemple : pour Android inférieur à 5.0, les notifications s'affichent sous la forme d'une icône dans le haut gauche du téléphone, alors que pour les nouvelles générations de téléphone elles s'affichent sous la forme d'une bannière comme pour les iPhone.

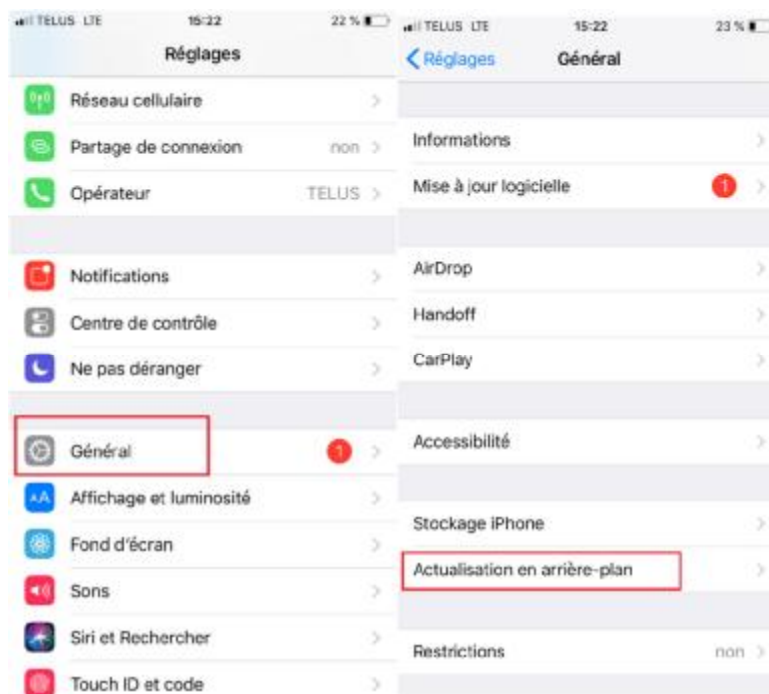
Pour simuler un appel avec notification dans SURVI-Mobile, aller dans l'onglet « Configuration » et appuyer sur « Tester alerte ». Vous seul recevrez la notification.

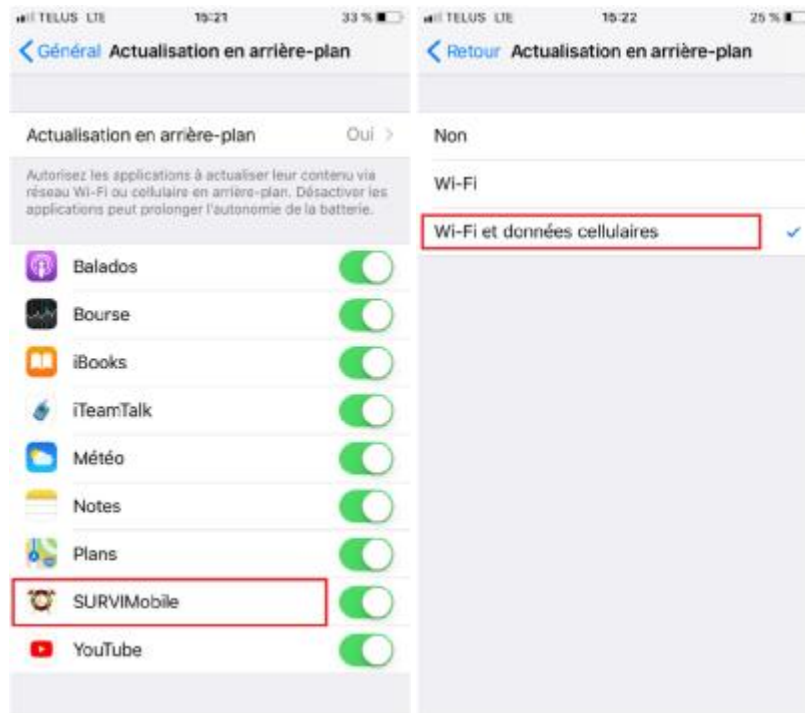
iPhone : utilisation de la fonctionnalité « Actualisation en arrière-plan »

Si vous passez à une autre application, certaines applications continuent à fonctionner pendant un court instant avant que leur exécution ne soit suspendue. Les applications dont l'exécution est suspendue ne sont ni utilisées ni ouvertes et n'exploitent pas les ressources systèmes. Grâce à la fonctionnalité « Actualisation en arrière-plan », elles sont toutefois autorisées à rechercher des mises à jour et du contenu.

Voici les étapes à faire afin de régler l'actualisation en arrière-plan sur les iPhone :

1. Aller dans « Réglages » et « Général »
2. Sélectionner « Actualisation en arrière-plan »
3. Sélectionner « SURVI-Mobile »
4. Activer l'option « Wi-Fi et données cellulaires »





### 3.3 Aucune notification/les notifications apparaissent et disparaissent aussitôt

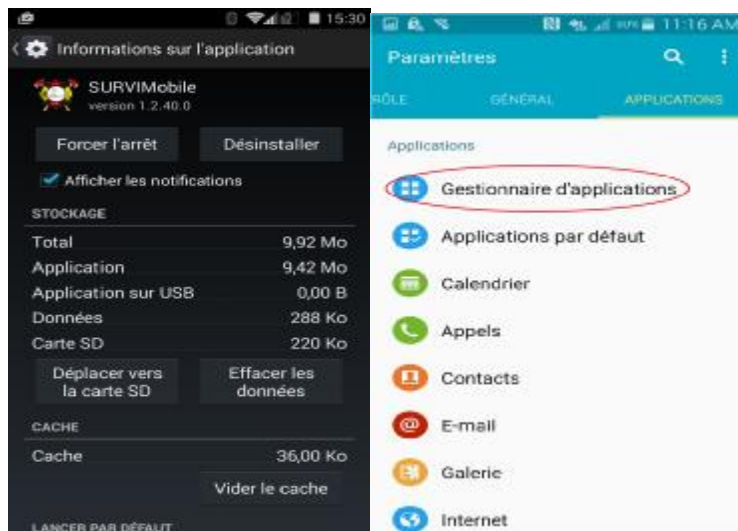
**iPhone:** Lorsqu'on installe SURVI-Mobile sur un iPhone, les notifications sont configurées par défaut comme étant en mode « Bannières » (apparaissent et disparaissent automatiquement). Pour corriger cette situation, allez dans « Réglages », sélectionnez « Centre de notifications » et « SURVI-Mobile ». Sélectionnez ensuite le type « Alertes ».





En choisissant le type « Alertes », la notification s'affichera dans une fenêtre tant et aussi longtemps que vous n'appuierez pas sur un des boutons proposés.

Android : Allez dans « Paramètres » et dans « Applications » ou « Gestionnaire d'applications » (selon la version d'Android), sélectionnez « SURVI-Mobile » dans la liste et cochez la case « Afficher les notifications ».



#### 4. AUCUN SON PROVENANT DU TÉLÉPHONE

Validez que les notifications entrent bien (vibration, affichage de la notification, message, etc.).

Si les notifications entrent, il peut s'agir d'un problème de configuration du téléphone, sinon voir la section ci-dessus se rapportant aux notifications.

- Vérifiez si le son du téléphone est activé (iOS : vérifier le niveau du volume et la touche « mute »);
- Assurez-vous que l'option « ne pas déranger » n'est pas cochée.

Allez dans l'onglet « Configuration » de l'application mobile et sélectionnez « Tester alerte » ou « Tester message ». Le téléphone envoie alors un message au serveur et celui-ci retourne une notification de type message ou alerte, selon le cas.

Si le téléphone ne sonne toujours pas, avisez votre chargé de projet afin que celui-ci contacte les services de CAUCA.

## 5. L'ORDINATEUR ET L'ÉCRAN EN CASERNE SONT FERMÉS

Un écran noir sur l'ordinateur et sur l'écran en caserne peut signifier que l'ordinateur est soit en veille ou soit fermé. Pour vérifier le tout, appuyez rapidement, une fois, sur le bouton de mise en marche de l'ordinateur. Si celui-ci était en veille, il reviendra à l'écran d'accueil. Il se peut que vous ayez à bouger la souris ou glisser votre doigt sur l'écran de l'ordinateur afin d'afficher le « bureau » de celui-ci. Allumez ensuite l'écran en caserne et, avec la souris, déplacez l'application SURVI-Mobile afin que celle-ci s'affiche sur cet écran.

Si l'ordinateur ne revient pas à l'écran d'accueil, celui-ci est fermé. Appuyez alors deux secondes sur le bouton de mise en marche de celui-ci afin d'amorcer la procédure de démarrage. Connectez-vous ensuite à l'application et allumez l'écran en caserne. À l'aide de la souris, déplacez l'application SURVI-Mobile afin que celle-ci s'affiche sur cet écran.

Afin d'éviter la fermeture complète de l'ordinateur et de l'écran en caserne lors d'une panne de courant, assurez-vous qu'une batterie de secours est reliée à une génératrice.

Pour tout autre problème touchant l'application SURVI-Mobile, veuillez contacter votre chargé de projet afin que celui-ci contacte CAUCA au numéro suivant :

1-877-407-7646