

Mode d'emploi

Oticon RemoteCare



oticon
life-changing technology

Introduction

Le mode d'emploi suivant s'applique à Oticon RemoteCare 3.2.0 ou ultérieur.

Oticon RemoteCare est conçue pour établir une communication à distance entre vous et votre audioprothésiste. Oticon RemoteCare fonctionne avec les aides auditives Oticon More, Oticon Opn S, Oticon Opn, Oticon Xceed, Oticon Siya et Opn Play.

L'application vous permet d'effectuer des rendez-vous de suivi avec votre audioprothésiste dans le confort du lieu de votre choix.

Cependant, dans certains cas, vous pourriez avoir à effectuer des rendez-vous de suivi dans le cabinet de votre audioprothésiste en personne.

L'application permet la communication de données entre vos aides auditives et votre audioprothésiste via une connexion Internet stable.

L'application fonctionne sur les appareils Apple® iOS ou Android™. Elle vous permet de voir et d'entendre votre audioprothésiste, ainsi que d'envoyer des messages pendant votre rendez-vous à distance.

Lorsque ce mode d'emploi mentionne des *appareils*, il fait référence à votre appareil Apple iOS, par exemple un iPhone® ou un iPad®, ou à votre appareil Android, comme un téléphone ou une tablette.

Ce mode d'emploi vous aide avec :

- Le démarrage de l'application mobile
- L'utilisation de l'application sur votre appareil

| À propos de | Démarrage | Manipulation | FAQ | Plus d'informations |

Comment utiliser ce mode d'emploi

Assurez-vous de respecter les procédures de ce mode d'emploi pour votre appareil dans l'ordre chronologique. Dans la plupart des cas, les procédures sont les mêmes pour tous les appareils sur les deux systèmes d'exploitation (iOS et Android).

Sachez que vous devez télécharger l'application sur votre appareil *avant* de suivre les procédures de ce manuel.

Si vous avez besoin d'aide pour l'appairage de votre appareil aux aides auditives, consultez : www.oticon.fr/pairing

Usage prévu

Usage prévu	L'application Oticon RemoteCare est conçue pour permettre l'adaptation à distance des aides auditives sans fil par l'audioprothésiste. L'application est conçue pour être utilisée avec les aides auditives sans fil dédiées.
Instructions d'utilisation	Aucune indication d'utilisation.
Utilisateurs prévus	Les personnes avec une perte auditive qui utilisent une aide auditive sans fil et leurs aidants.
Groupe prévu d'utilisateurs	Adultes de plus de 18 ans.
Environnement d'utilisation	Au domicile/dans un contexte clinique.
Contre-indications	Aucune contre-indication.
Avantages cliniques	Consulter les avantages cliniques de l'aide auditive.

Apple, le logo Apple, iPhone, iPad, et iPod touch sont des marques de commerce d'Apple Inc., déposées aux États-Unis et dans d'autres pays. App Store est une marque de service d'Apple Inc. Android, Google Play et le logo Google Play sont des marques de commerce de Google LLC.

Sommaire

À propos de	
Configuration système	7
Démarrage	
Première utilisation	8
Pour créer un compte	10
Avant le rendez-vous : Liste des vérifications à préparer	12
Manipulation	
Commencer le rendez-vous	14
Se préparer	15
Connecter les aides auditives (Android uniquement)	16
Connecter les aides auditives (iPhone/iPad uniquement)	17
La salle d'attente virtuelle	18
Votre rendez-vous Oticon RemoteCare	19
Foire aux questions	
FAQ - Foire aux questions	26
Plus d'informations	
Dépannage	28
Informations techniques	30

Clause de non-responsabilité pour Oticon RemoteCare

Le fabricant n'assume pas la responsabilité des conséquences de l'utilisation de cette application mobile en dehors de son usage prévu.

Votre audioprothésiste est responsable des réglages effectués par le biais de l'application.

Le fabricant n'assume aucune responsabilité relative à l'adaptation des aides auditives.

Le fabricant se réserve le droit d'arrêter le service de l'application sans préavis.

REMARQUES IMPORTANTES

L'application vous connecte à votre audioprothésiste qui envoie des réglages mis à jour à vos aides auditives. S'il n'est pas possible d'effectuer toutes les modifications à distance, alors un rendez-vous physique à votre audioprothésiste sera nécessaire. Si vous avez des questions supplémentaires relatives à l'utilisation de l'application, veuillez contacter votre audioprothésiste.

Pour plus de détails sur les fonctionnalités de votre aide auditive spécifique, reportez-vous au mode d'emploi de votre aide auditive.

L'audioprothésiste est responsable de l'obtention de la licence nécessaire à l'utilisation d'Oticon RemoteCare avec les clients. Oticon n'assume aucune responsabilité relative aux réglages des aides auditives via l'application.

Configuration système

Pour utiliser l'application, vous avez besoin de ce qui suit :

- Aides auditives Oticon avec technologie Bluetooth® Low Energy
 - Pour vérifier la compatibilité, consultez : www.oticon.fr/compatibility
- Une connexion Internet stable pour la diffusion du son et de la vidéo, avec un débit minimal recommandé de 1/1Mbit/s
- Un appareil iOS ou Android compatible
 - Pour vérifier la compatibilité, consultez : www.oticon.fr/compatibility
- Pour les appareils iOS
 - Système d'exploitation iOS doté de la version 14.0 ou ultérieure. Pour connaître la version iOS que vous possédez, sur votre iPhone ou votre iPad, rendez-vous dans : **Réglages > Général > Informations > Version du logiciel**
- Pour les appareils Android
 - Système d'exploitation Android doté de la version 10.0 ou ultérieure. Pour connaître la version Android que vous possédez, sur votre appareil Android, rendez-vous dans : **Paramètres > À propos du téléphone > Version Android**

Première utilisation

La première fois que vous utilisez l'application, vous devez autoriser l'accès à certaines des fonctionnalités de votre téléphone ou tablette. Cela est nécessaire pour la communication avec votre audioprothésiste.

Si vous avez un appareil Android, vous pouvez démarrer cette procédure directement. Si vous avez un iPhone ou un iPad, vous devez d'abord lire la remarque suivante :

Remarque

Si vous avez un iPhone ou iPad, vous devez appairer vos aides auditives à votre téléphone ou tablette *avant* de lancer l'application, et donc avant de pouvoir effectuer la procédure **Première utilisation**.

Pour savoir comment appairer votre iPhone ou iPad avec vos aides auditives, consultez : www.oticon.fr/pairing

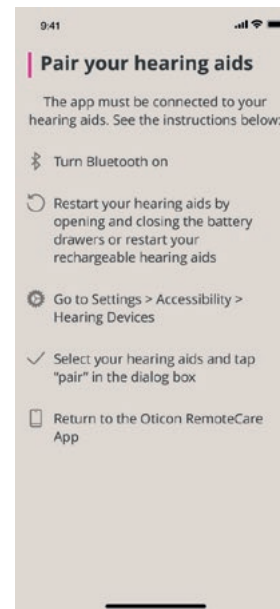
Pour commencer

1. Lancez l'application sur votre appareil mobile
2. Sur l'écran de démarrage, assurez-vous d'autoriser l'accès comme suit :

Pour un iPhone/iPad : Pour autoriser Oticon RemoteCare à accéder à la connexion Bluetooth sur votre appareil, à la caméra et au microphone, appuyez sur **OK** à chaque fois que vous êtes invité à le faire.

Pour un Android : Pour autoriser Oticon RemoteCare à accéder à la localisation de votre appareil, à la caméra et au microphone, appuyez sur **AUTORISER** à chaque fois que vous êtes invité à le faire.

Sur votre iPhone ou iPad, si vous n'avez *pas* appairé vos aides auditives à votre appareil et que vous lancez l'application, l'écran suivant s'affiche :



Si c'est le cas :

1. Suivez les étapes affichées à l'écran pour appairer votre iPhone ou iPad à vos aides auditives.
2. Ouvrez ensuite l'application à nouveau.

Pour créer un compte

Avant de commencer la visite, vous devez créer un compte.

Vous pouvez créer un compte avec vos identifiants Apple ID, Facebook ou Google ou avec votre adresse e-mail.

Si vous avez déjà un compte sur d'autres services enregistrés d'Oticon, vous pouvez réutiliser vos identifiants pour vous connecter à votre compte.

Pour créer un compte

Avec Apple ID, Facebook, ou Google

1. Sur votre appareil, sur l'écran **Bienvenue sur Oticon RemoteCare**, appuyez sur **CRÉER UN COMPTE**.
2. Suivez les instructions de l'application.
3. Et continuez vers **Avant le rendez-vous : liste des vérifications à préparer** à la page 12.

Avec une adresse e-mail

1. Sur votre appareil, sur l'écran **Bienvenue sur Oticon RemoteCare**, appuyez sur **CRÉER UN COMPTE**.
2. Dans le champ de l'adresse e-mail, saisissez votre adresse e-mail. Appuyez sur **CONTINUER**.
3. Dans votre boîte de réception, ouvrez l'e-mail que vous avez reçu d'Oticon et cliquez sur le lien **Finaliser l'ouverture de votre compte**. Vous serez redirigé vers une page Web pour créer un mot de passe.

4. Dans le champ **nouveau mot de passe**, créez un mot de passe. Vous utiliserez ce mot de passe pour vous connecter à l'application.
5. Dans le champ **confirmer le mot de passe**, saisissez à nouveau le mot de passe.
6. Dans le champ **nom d'affichage**, saisissez un nom pour vous identifier pendant les rendez-vous, par exemple, Aides auditives de Joe. Cliquez sur **CRÉER**. Vous êtes redirigé vers une page qui vous informe que vous avez créé un compte avec succès et que vous devez revenir sur l'application sur votre appareil pour vous connecter.
7. Appuyez sur **RETOUR A L'APPLICATION** ou fermez votre navigateur Web et revenez sur l'application.
8. Sur l'écran **Vérifier l'adresse e-mail**, appuyez sur **OK**.

Avant le rendez-vous : Liste des vérifications à préparer

- Branchez votre appareil sur le secteur ou assurez-vous qu'il soit entièrement chargé.
- Assurez-vous d'activer le Bluetooth sur votre appareil.
- Installez-vous dans un endroit disposant d'une connexion Internet stable.
- Insérez de nouvelles piles dans vos aides auditives pour vous assurer qu'elles sont correctement alimentées. Si vous utilisez des aides auditives rechargeables, veillez à ce qu'elles soient complètement chargées. Veillez à garder votre chargeur à proximité puisque vous pourriez en avoir besoin pour redémarrer vos aides auditives.

Sinon, vous pouvez redémarrer manuellement vos aides auditives en les éteignant et en les rallumant.

Remarque

Afin de maintenir une connexion stable et fiable pendant le rendez-vous à distance, vos aides auditives doivent avoir des piles neuves ou totalement chargées.

- Désactivez tout mode d'économie d'énergie sur votre téléphone/tablette.
- Fermez les autres applications en cours d'exécution pour éviter les perturbations.

Pendant le rendez-vous, ne pas :

- Placer vos aides auditives à plus de 5 m de votre appareil
- Éteindre vos aides auditives
- Désactiver le Bluetooth sur votre appareil
- Activer le mode avion sur vos aides auditives ou votre appareil
- Éteindre votre appareil
- Passer du Wi-Fi aux données mobiles
- Quitter l'application ou vous rendre sur une autre application
- Activer un mode d'économie d'énergie sur votre appareil

Commencer le rendez-vous

Après avoir consulté la liste des vérifications à préparer pour votre visite à distance, vous devez lancer l'application et vous connecter avec vos identifiants existants.

Vous pouvez vous connecter avec votre adresse e-mail ou avec vos identifiants Apple ID, Facebook, ou Google.

Pour vous connecter

1. Sur votre téléphone ou tablette, lancez l'application.
2. Sur l'écran **Bienvenue sur Oticon RemoteCare**, appuyez sur **SE CONNECTER**.
3. Sur la page **SE CONNECTER** :

Pour vous connecter avec votre adresse e-mail

1. Saisissez l'adresse e-mail que vous avez utilisée dans la section **Créer un compte** en page 10.
2. Saisissez le mot de passe créé et appuyez sur **SE CONNECTER**.

Pour vous connecter avec d'autres identifiants

- Appuyez sur les touches Apple ID, **Google** ou **Facebook** et suivez les instructions de l'application.

Pour démarrer le rendez-vous à distance

- Sur l'écran de **Bienvenue**, appuyez sur **MON RENDEZ-VOUS**.

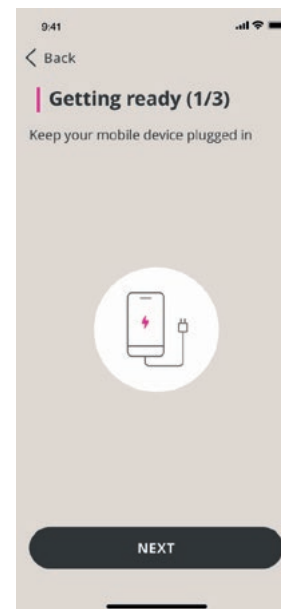
Remarque

Si vous utilisez l'application pour la première fois, assurez-vous de lire et accepter l'avis de confidentialité des données. Pour activer les services dans l'application, appuyez sur ACCEPTER.

Se préparer

Après s'être inscrit et avoir accepté l'avis de confidentialité des données, assurez-vous que votre appareil et les aides auditives ont un niveau de charge suffisant pour le rendez-vous à distance.

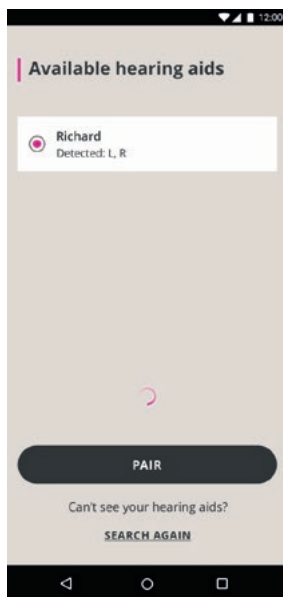
Dans les écrans suivants **Se préparer**, suivez les instructions de l'application et appuyez sur **SUIVANT** lorsqu'on vous le demande.



- Pour les iPhone ou les iPad, continuez vers **Connecter les aides auditives (iPhone/iPad uniquement)** à la page 17.
- Pour les appareils Android, continuez vers **Connecter les aides auditives (Android uniquement)** à la page 16.

Connecter les aides auditives (Android uniquement)

1. Une fois que l'application a cherché et détecté vos aides auditives, vous êtes redirigé vers l'écran **Aides auditives disponibles**. Une fois vos aides auditives détectées, appuyez sur **APPAIRER**.



Si vous avez deux aides auditives, assurez-vous que les deux sont détectées par l'application. Si l'application n'a pas trouvé les aides auditives, appuyez sur **CHERCHER À NOUVEAU**. Les aides auditives de gauche ou de droite sont symbolisées par les lettres **L** (gauche) et **R** (droite). Si besoin, autorisez votre appareil à s'appairer à vos aides auditives.

2. Une fois que vous avez appairé vos aides auditives, dans l'écran **Vous êtes prêt**, appuyez sur **DEMARRER LE RENDEZ-VOUS** et continuez vers **La salle d'attente virtuelle** à la page 18.

Connecter les aides auditives (iPhone/iPad uniquement)

Votre appareil essaie maintenant de se connecter à vos aides auditives. Si vous avez deux aides auditives, assurez-vous que les deux sont détectées par l'application.

Les aides auditives de gauche ou de droite sont symbolisées par les lettres **L** (gauche) et **R** (droite).

Lorsque l'application réussit à se connecter à vos aides auditives, le **L** et le **R** changent de couleur et passent au vert.

- Une fois vos aides auditives connectées à l'application, sur l'écran **Vous êtes prêt**, appuyez sur **DEMARRER LE RENDEZ-VOUS**. Vous êtes redirigé vers la salle d'attente virtuelle.



La salle d'attente virtuelle

- Sur l'écran de la **Salle d'attente virtuelle**, attendez que votre audioprothésiste se connecte et rejoigne la visite. Pendant que vous attendez, vous voyez une vidéo de vous-même.

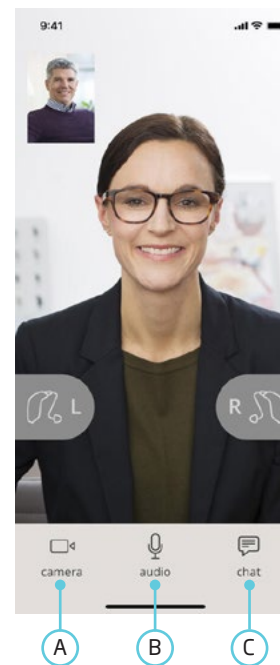


Votre rendez-vous Oticon RemoteCare

Lorsque votre audioprothésiste se joint à la visite à distance, il/elle apparaît sur votre écran dans une diffusion vidéo.

Pendant la visite vous pouvez :

- A. **Caméra** : activer ou désactiver votre caméra.
- B. **Audio** : activer ou désactiver votre micro.
- C. **Chat** : écrire un message texte à votre audioprothésiste.



Les graphiques G et D restent gris jusqu'à ce que votre audioprothésiste initie la connexion à vos aides auditives.

Aides auditives connectées

Lorsque votre audioprothésiste établit une connexion à distance avec vos aides auditives, les graphiques **L** et **R** passent d'un vert clignotant à un vert fixe.



Évaluation auditive (Audiométrie in-situ)

Il s'agit d'une fonction optionnelle d'Oticon RemoteCare qui permet à votre audioprothésiste de vérifier l'évolution de votre perte auditive à distance et de régler les paramètres de vos aides auditives en conséquence.

Pour garantir le bon déroulement de l'évaluation auditive

- Veillez à vous trouver dans un endroit calme avec peu ou pas de bruits de fond. Un niveau trop élevé de bruits de fond peut avoir un impact sur les résultats et éventuellement rendre nécessaire la réalisation d'une nouvelle évaluation.
- Portez vos aides auditives correctement, comme conseillé lors de votre première adaptation.
- N'éteignez pas vos aides auditives pendant la visite et ne les désapparez pas.

REMARQUE IMPORTANTE

Si votre connexion Internet est perdue pendant la visite d'évaluation auditive, vous recevrez une notification dans l'application.

Si votre connexion Internet est perdue

- Retirez et redémarrez vos aides auditives si elles sont en mode silencieux ou qu'elles émettent encore une tonalité.

Pour poursuivre votre visite

1. Redémarrez l'application sur votre appareil.
2. Sur l'écran de **Bienvenue**, connectez-vous.
3. Appuyez sur **MON RENDEZ-VOUS**.
4. Suivez les instructions de l'application pour rejoindre votre visite.

Dans certains cas, pendant un rendez-vous Oticon RemoteCare, l'application passe en mode récupération et met à jour vos aides auditives avec les réglages les plus récents de votre audioprothésiste.

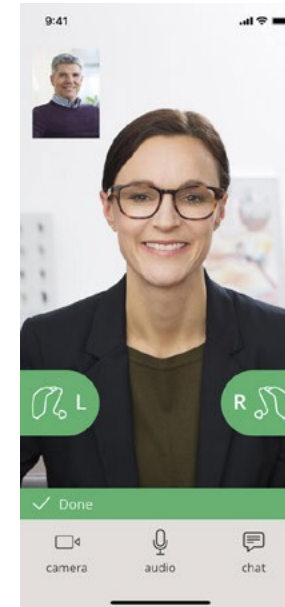
Application des réglages

Lorsque votre audioprothésiste télécharge de nouveaux réglages ou configurations dans vos aides auditives, les graphiques **L** et **R** changent de couleur et clignotent orange.



Réglages enregistrés

Une fois les nouveaux réglages enregistrés dans vos aides auditives, les graphiques **L** et **R** changent de couleur et repassent au vert.



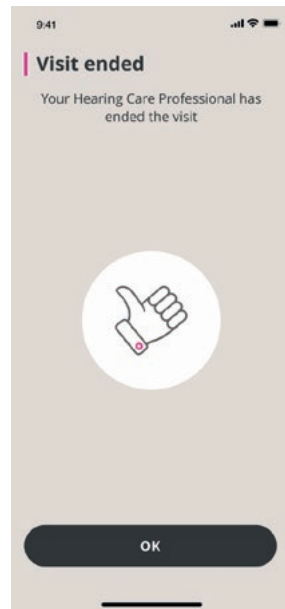
Redémarrage des aides auditives

Lorsque vous et votre audioprothésiste acceptez de mettre fin à la visite, il redémarre vos aides auditives (en les **éteignant** puis en les **rallumant**). Si c'est activé, vos aides auditives joueront une mélodie ou un jingle.



Terminer la visite

Lorsque votre audioprothésiste termine la visite et l'écran **Rendez-vous terminé** s'affiche, appuyez sur **OK**. À ce moment, vous pouvez commencer à utiliser vos aides auditives.



FAQ - Foire aux questions

Que dois-je faire si je reçois un appel téléphonique pendant le rendez-vous Oticon RemoteCare ?

Il est recommandé de refuser les appels téléphoniques pendant le rendez-vous Oticon RemoteCare.

Que dois-je faire si ma connexion Internet se coupe soudainement ?

S'il s'agit d'une coupure temporaire (30 secondes ou moins), assurez-vous d'appuyer sur la touche **RECONNECTER** dans l'application ou sur **TERMINER LE RENDEZ-VOUS**.

Pendant un rendez-vous, j'ai quitté l'application et y suis retourné. Est-ce que cela a un impact ?

Pendant que votre application est inactive, votre audioprothésiste ne peut plus vous voir et il peut penser que vous avez des problèmes de connexion. Si vous quittez l'application pendant plus de 30 secondes et que vous y revenez, elle vous demande si vous souhaitez vous **RECONNECTER** ou **TERMINER LE RENDEZ-VOUS**.

Je rencontre des difficultés au cours du rendez-vous avec mon audioprothésiste, par ex. la vidéo est instable.

Ceci est probablement causé par une connexion Internet instable. Essayez de recommencer le rendez-vous avec une meilleure connexion Internet.

Pourquoi ne puis-je pas voir mes aides auditives sur mon appareil Android ?

Veillez à autoriser la localisation, sans quoi les aides auditives ne seront pas visibles. Vous pouvez le vérifier sur votre appareil Android en vous rendant dans **Paramètres > Applications > Autorisations > Localisation > RemoteCare**.

Si la localisation est sur **OFF** ou **désactivée**, sur l'écran **Autorisation : localisation**, assurez-vous de défiler jusqu'à RemoteCare et de le mettre sur **ON** ou **l'activer**.

J'ai perdu la connexion pendant un rendez-vous et je ne peux pas reconnecter mon iPhone ou iPad - que dois-je faire ?

Afin de reconnecter vos aides auditives, assurez-vous de vérifier le Bluetooth, le Wi-Fi et la connectivité de vos aides auditives comme suit :

1. Bluetooth : Rendez-vous dans **Réglages > Bluetooth**.

- Assurez-vous de **désactiver** et **réactiver** le Bluetooth. Attendez que la connexion avec le Bluetooth soit établie. Sinon, recommencez la procédure d'appairage pour connecter vos aides auditives au Bluetooth.

Si vous avez besoin d'aide pour l'appairage de votre appareil aux aides auditives, consultez : www.oticon.fr/pairing

2. Wi-Fi : Rendez-vous dans **Réglages > Wi-Fi**.

- Redémarrez le signal Wi-Fi de votre appareil. Attendez que la connexion avec le Wi-Fi soit rétablie.

3. Aides auditives : Rendez-vous dans **Paramètres > Accessibilité > Aides auditives**

- Dans la section **Aides auditives**, appuyez sur le nom de l'appareil. Appuyez sur **Oublier cet appareil**.
- Redémarrez vos aides auditives. Cela met vos aides auditives en mode appairage pendant 3 minutes. À ce moment, vous pouvez voir vos aides auditives dans la liste des **Aides auditives** de votre iPhone ou iPad.
- Pour reconnecter les aides auditives sur la liste, lorsqu'une demande d'appairage Bluetooth s'affiche, appuyez sur **APPAIRER**.

Vous pouvez désormais utiliser l'application avec vos aides auditives reconnectées. Si la reconnexion a lieu pendant une visite Oticon RemoteCare, alors recommencez l'étape 3 et une fois que les aides auditives sont reconnectées, revenez sur l'application.

Dépannage

Avant le rendez-vous

Mes aides auditives ne sont pas détectées par l'application.

1. Assurez-vous d'activer le Bluetooth sur votre appareil.
2. Assurez-vous que vos aides auditives aient leur niveau de pile au maximum.
3. Assurez-vous que vos aides auditives sont appairées avec votre téléphone ou votre tablette.
 - Pour obtenir des instructions sur l'appairage, consultez : www.oticon.fr/pairing

Pendant le rendez-vous

Je peux me voir mais je n'ai pas accès à mon audioprothésiste :

1. Dites à votre audioprothésiste que vous n'arrivez pas à le/la voir. Votre audioprothésiste essaiera de réactualiser sa connexion vidéo.
2. Attendez quelques instants, généralement le flux vidéo se relancera automatiquement.

Problèmes de réseau

- Suivez les instructions de l'application.
- Essayez de rétablir la connexion.
- Vérifiez votre connexion Internet.
- Si vous ne parvenez pas à rétablir une connexion, contactez votre audioprothésiste et prenez un nouveau rendez-vous.

Après le rendez-vous

Le rendez-vous s'est terminé soudainement sans consentement mutuel avec mon audioprothésiste

- Essayez de vous reconnecter au rendez-vous ou appelez votre audioprothésiste.

Les réglages de mes aides auditives ne parviennent pas à être récupérés :

1. Assurez-vous d'activer le Bluetooth sur votre appareil.
2. Assurez-vous d'avoir inséré de nouvelles piles ou que vos aides auditives rechargeables sont complètement chargées.
3. Assurez-vous que vos aides auditives sont appairées avec votre téléphone ou votre tablette.
4. Redémarrez l'application. Sur l'écran de **Bienvenue**, connectez-vous et appuyez sur **MON RENDEZ-VOUS**.
5. Sur les écrans qui suivent, appuyez sur **SUIVANT** et vous arriverez à l'écran **Connecter vos aides auditives**.

L'application vérifie si vos aides auditives sont en état de fonctionner. Dans certains cas, l'application passe en mode récupération et met à jour vos aides auditives avec les réglages les plus récents de votre audioprothésiste.

Veuillez suivre les instructions de l'application. Si vous ne pouvez toujours pas récupérer les réglages de vos aides auditives, contactez votre audioprothésiste.

Informations techniques

Les définitions présentées ci-dessous peuvent être rencontrées dans le mode d'emploi d'Oticon RemoteCare :

Description des symboles utilisés dans ce mode d'emploi

**Fabricant**

L'appareil est produit par le fabricant dont le nom et l'adresse sont mentionnés à côté du symbole. Indique le fabricant du dispositif médical, comme défini dans le règlement de l'UE 2017/745.

**Marquage CE**

L'appareil est conforme à tous les règlements et directives de l'UE. Le numéro à quatre chiffres indique l'identification de l'organisme notifié.

Description des symboles et des abréviations utilisés dans l'application mobile



Indicateur eIFU

Consulter le mode d'emploi électronique

Indique la nécessité pour l'utilisateur de consulter un mode d'emploi.

**Dispositif médical**

Cet appareil est un dispositif médical.

GTIN

Code article international

Un code constitué de 14 chiffres, unique et international, utilisé pour identifier les dispositifs médicaux, y compris les logiciels pour les dispositifs médicaux.



2021

SBO Hearing A/S
Kongebakken 9
DK-2765 Smørum
Danemark
www.sbohearing.com



Life-changing technology signifie
Des technologies qui changent la vie

oticon
life-changing **technology**