


⚠ En raison de l'épidémie de Coronavirus (COVID-19), les capacités de nos centres d'assistance sont actuellement réduites et notre option de support téléphonique n'est pour le moment pas disponible. Par conséquent, un retard est à prévoir dans le traitement de vos demandes. Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée.

Withings | Support >  
Sleep / Sleep Analyzer > Installation >

Rechercher



Forum 

Contactez-nous →

## Sleep / Sleep Analyzer



### J'ai des problèmes pour installer mon Sleep / Sleep Analyzer. Que dois-je faire ?

Cet article va vous aider si vous rencontrez l'un des problèmes suivants :

- Votre mobile ne parvient pas à [détecter le Sleep / Sleep Analyzer en Bluetooth](#)
- Vous recevez un [message d'erreur](#) lors de l'installation
- Le [processus d'installation échoue](#)
- Le [Sleep / Sleep Analyzer n'est pas reconnu](#) lors de l'installation

Avant toute tentative de dépannage, veuillez vérifier que votre mobile est [compatible](#) avec le Sleep / Sleep Analyzer.

#### Votre mobile ne parvient pas à détecter le Sleep / Sleep Analyzer en Bluetooth

Si votre mobile ne parvient pas à détecter votre Sleep / Sleep Analyzer par le biais du Bluetooth, suivez les étapes ci-dessous :

- 1 Désactivez le Bluetooth sur votre mobile et activez-le de nouveau.
- 2 Débranchez votre Sleep / Sleep Analyzer et rebranchez-le afin de le redémarrer.  
Si cela ne résout pas le problème, essayez de désinstaller et de réinstaller l'application.
- 3 Si cela ne fonctionne pas, procédez à une [réinitialisation](#) de l'appareil.

Si les problèmes persistent, contactez notre Service clients en cliquant sur le bouton **Contactez-nous** en bas de la page.

#### Vous recevez un message d'erreur lors de l'installation

- Si vous obtenez une erreur **DNS** ou **DCHP** lors du processus d'installation, cliquez [ici](#).
- En cas d'erreur **Wi-Fi error 2**, assurez-vous d'avoir entré le bon mot de passe.
- En cas d'erreurs **Wi-Fi error 3, 4 ou 5** pendant l'installation, c'est probablement que vous essayez d'utiliser un réseau 5 GHz qui n'est donc pas supporté. Essayez d'utiliser un autre réseau Wi-Fi. Si votre réseau est compatible, rapprochez votre Sleep / Sleep Analyzer de votre router et réinstallez-le.
- En cas d'erreur **Wi-Fi error 6**, redémarrez votre routeur, assurez-vous qu'il autorise de nouveaux produits à s'y connecter et recommencez l'installation de votre Sleep / Sleep Analyzer.

Si les problèmes persistent, contactez notre Service clients en cliquant sur le bouton **Contactez-nous** en bas de la page.

#### Le processus d'installation échoue

Si le processus d'installation échoue, suivez les étapes ci-dessous :

- 1 Assurez-vous d'avoir accès au Wi-Fi depuis votre appareil mobile.
- 2 Assurez-vous que l'app reste ouverte pendant tout le processus d'installation.
- 3 Assurez-vous que l'écran de votre appareil mobile reste allumé pendant tout le processus d'installation.

Si les problèmes persistent, contactez notre Service clients en cliquant sur le bouton **Contactez-nous** en bas de la page.

#### Le Sleep / Sleep Analyzer n'est pas reconnu lors de l'installation

Si le Sleep / Sleep Analyzer n'est pas reconnu pendant le processus d'installation, suivez les étapes ci-dessous :

- 1 Assurez-vous de ne brancher le capteur que quand l'app vous y invite.  
Le brancher trop tôt peut l'empêcher d'être détecté.
- 2 Assurez-vous de brancher le capteur à l'aide de l'adaptateur fourni.

Si les problèmes persistent, contactez notre Service clients en cliquant sur le bouton **Contactez-nous** en bas de la page.

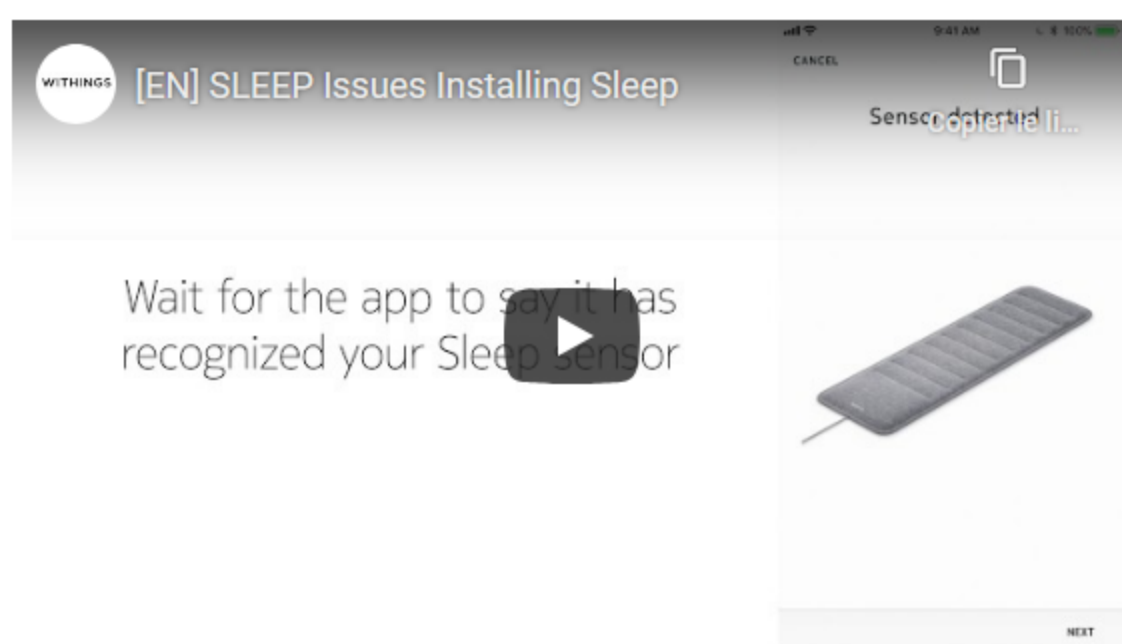
#### Je reçois une erreur DNS ou DHCP lors de l'installation

1 Allez dans les paramètres Wi-Fi de votre mobile.

3 Relevez les informations suivantes :  
- les 3 premiers nombres du champ "Adresse IP", ici 192.168.33.  
- tous les nombres du champ "Masque de ss-rés", ici 255.255.252.0.  
- tous les nombres du champ Routeur, ici 192.168.32.1.

5 Sélectionnez **Configurer un autre réseau**.  
Sélectionnez votre réseau Wi-Fi dans la liste des réseaux disponibles.

7 Copiez les informations que vous avez relevé dans les réglages Wi-Fi de votre téléphone :  
- Copiez les 3 premiers nombres du champ "Adresse IP" et ajoutez 250 à la fin.  
- Copiez tous les nombres du champ "Masque ss-rés" dans le champ "Masque de réseau".  
- Copiez tous les nombres du champ "Routeur".  
- Dans le champ DNS, entrez "8.8.8.8".



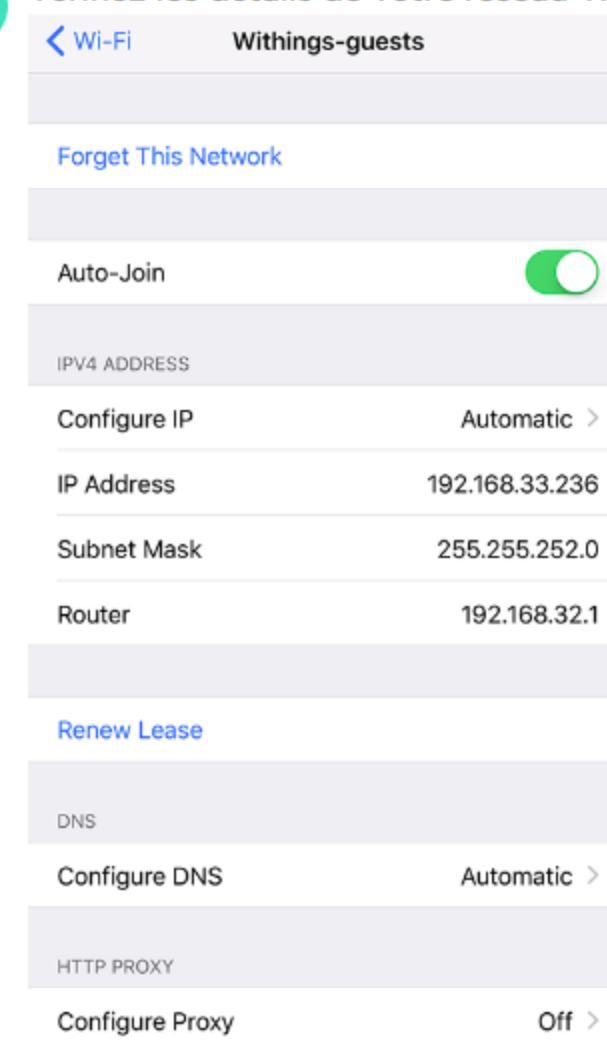
Si les problèmes persistent, contactez notre Service clients en cliquant sur le bouton **Contactez-nous** en bas de la page.

Cet article vous a-t-il été utile ?

### Articles associés

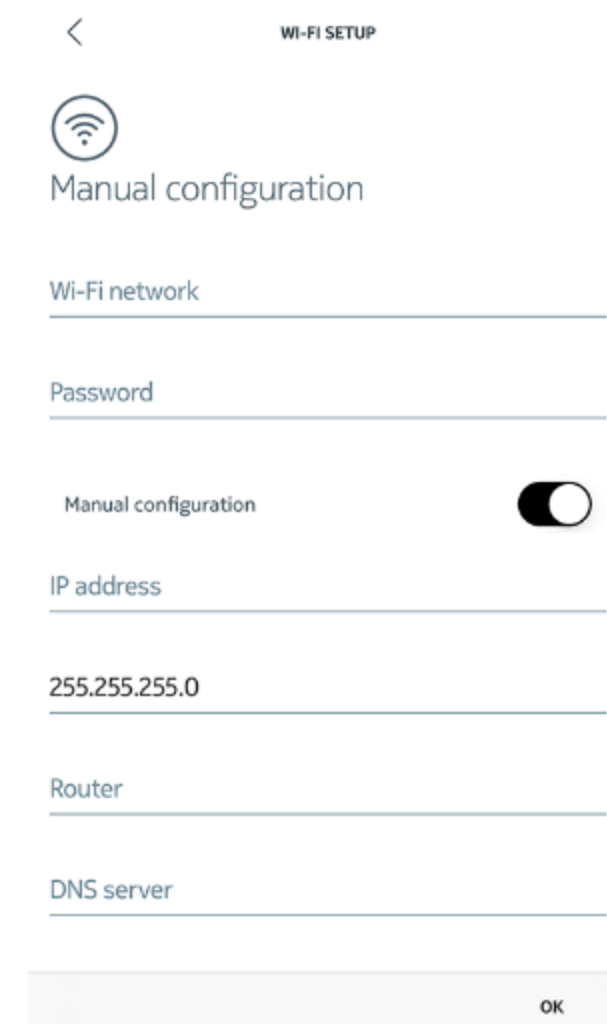
- Réinitialiser mon Sleep / Sleep Analyzer
- Installer mon Sleep / Sleep Analyzer
- Sleep / Sleep Analyzer - Qu'est-ce que la calibration ?
- Quels appareils sont compatibles avec Sleep / Sleep Analyzer ?
- Sleep / Sleep Analyzer - J'ai des problèmes avec mes données de sommeil. Que dois-je faire ?

2 Vérifiez les détails de votre réseau Wi-Fi.



4 Retournez dans l'app pour lancer l'installation.

6 Tapez votre mot de passe et sélectionnez **Configuration manuelle**.



8 Touchez **OK** sous le champ mot de passe.

**Besoin d'aide supplémentaire ? N'hésitez pas à nous contacter.**

**CONTACTEZ-NOUS**

Rechercher



Forum

**Support produits**

- |                |                  |                |                    |
|----------------|------------------|----------------|--------------------|
| ScanWatch      | Body Cardio      | BPM Core       | Sleep              |
| Steel HR       | Body+            | BPM Connect    | Thermo             |
| Move ECG       | Body             | BPM+           | Aura               |
| Move           | Smart Body       | BPM (wireless) | Home               |
| Pulse HR       | Analyzer         | BPM (wired)    | Smart Baby Monitor |
| Steel          | Wireless Scale   |                |                    |
| Go             | Wi-Fi Body Scale |                |                    |
| Activité / Pop | Smart Kid Scale  |                |                    |
| Pulse          |                  |                |                    |

**Support produits**

**Support applications**

**Support boutique en ligne**

**Support compte**

**Achetez les produits**



**Régions**

[Presse](#) | [Cookies](#) | [Confidentialité](#) | [Conditions](#) | [Carrière](#)

© 2020 Withings All rights reserved.