

Smartphone Dépannage

Mobile Android

Bibliothèque Méjanès - Octobre 2017

Rappels sur l'écran tactile



Appuyer



Maintenir
appuyé



Faire glisser



Appuyer
2 fois



Balayer



Ecarter ou rapprocher les doigts



Caractérisation du blocage

1. Impossible de mettre le mobile en marche.
2. Le mobile est allumé mais reste inerte.
3. Vous subissez un important ralentissement lors de toutes vos actions habituelles.

Smartphone Dépannage

1. Méthodologie

QUE FAIRE !

Dans cette situation vous devez considérer calmement plusieurs hypothèses sur l'origine de vos malheurs :

- Une application de votre mobile
- Votre opérateur téléphonique
- Votre appareil mobile
- Votre fournisseur de messagerie

Première étape

1. Mettre en charge pendant 10 minutes.
2. Eteindre **complètement** votre appareil, si c'est impossible, enlever la batterie !
3. Puis rallumez le normalement.
4. Observez le résultat :
 - Le mobile reste toujours inerte, la **batterie est morte** ou l'appareil est très malade, passez à l'étape 2.
 - Le mobile s'allume normalement, rejoindre l'étape 3.

Deuxième étape

1. Mettre en charge pendant **30 minutes**.
2. Allumez votre appareil, si c'est impossible suivez la procédure du constructeur recherche « mise sous tension impossible ».
3. En cas d'échec : un devis SAV ou poubelle.
4. Dans le cas particulier d'une ***baignade forcée***, mettez votre mobile au four à 40° pendant 40 à 45 minutes...
5. Dans ce cas, ne mentez pas au SAV car il y a un témoin interne.

Troisième étape

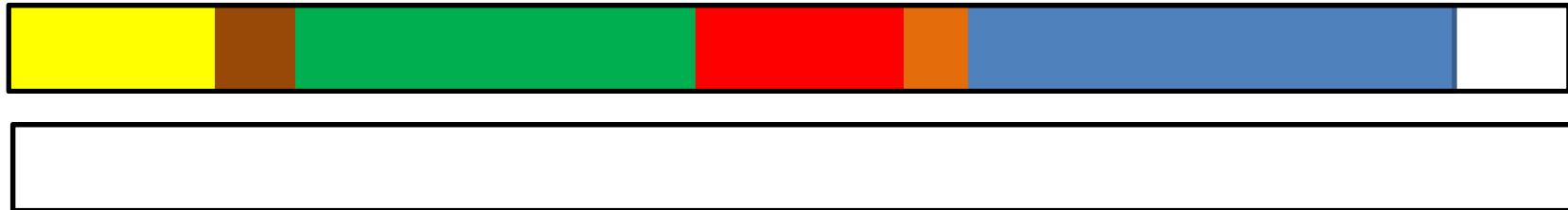
1. C'est très probablement une **application** qui est en cause, procédez d'urgence à une **mise à jour** de toutes les applications.
2. Ensuite vérifier l'occupation de la mémoire, vous devez avoir au moins 1 Go de mémoire disponible.
3. Sinon, il faudra faire le ménage.

Smartphone Dépannage

2. Libérer de la mémoire

Blocage ou ralentissement du mobile

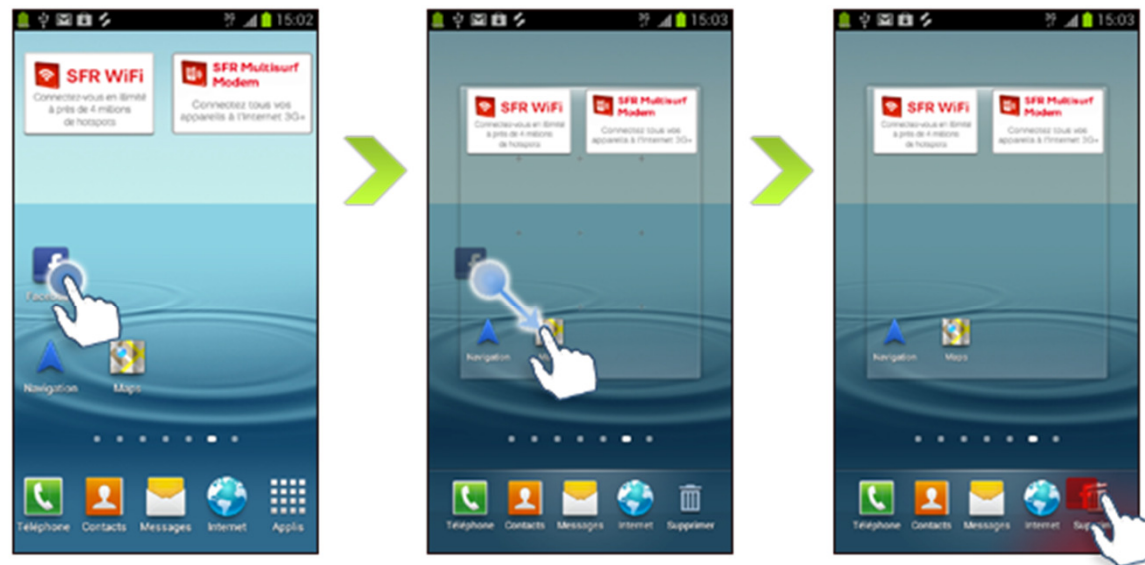
- Qualifier la saturation de la mémoire.



- Faire le ménage dans les SMS, les différentes corbeilles et les applications.
- Ne pas confondre chasser une application du menu et la désinstaller.

Enlever une application

1. Maintenez votre doigt appuyé sur l'application à supprimer jusqu'à l'apparition d'une corbeille ;
2. Faites glisser l'application vers la corbeille ;
3. Relâchez lorsque l'application devient rouge.



Désinstaller une application

1. Appuyez sur "**Applis**" ;
2. Appuyez sur la touche **Menu** de votre téléphone et sélectionnez "**Désinstaller**" ;
3. Appuyez sur l'icône moins en haut à droite de l'application pour la désinstaller ;
4. Appuyez sur "**OK**" pour finaliser la suppression.



Et sur le compte du Play Store

Toute application achetée reste **accessible sur votre compte** même si vous l'avez désinstallée !

Vous pourriez la réinstaller à tout moment sans avoir à la racheter.

Mais vous pouvez aussi la **supprimer** de votre compte et là **vous devrez repayer pour la retrouver.**

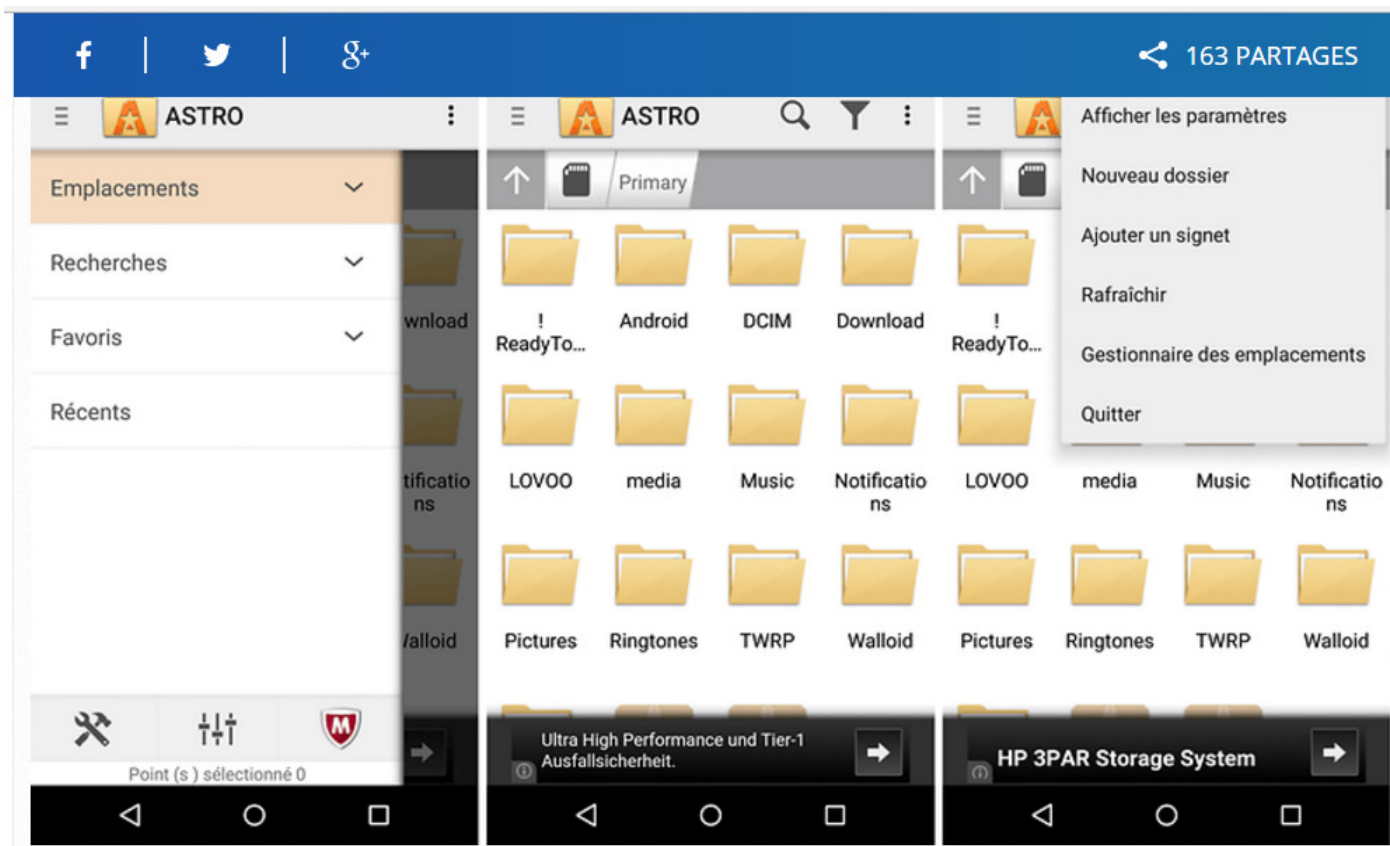


Cartes SD et stockage « CLOUD »

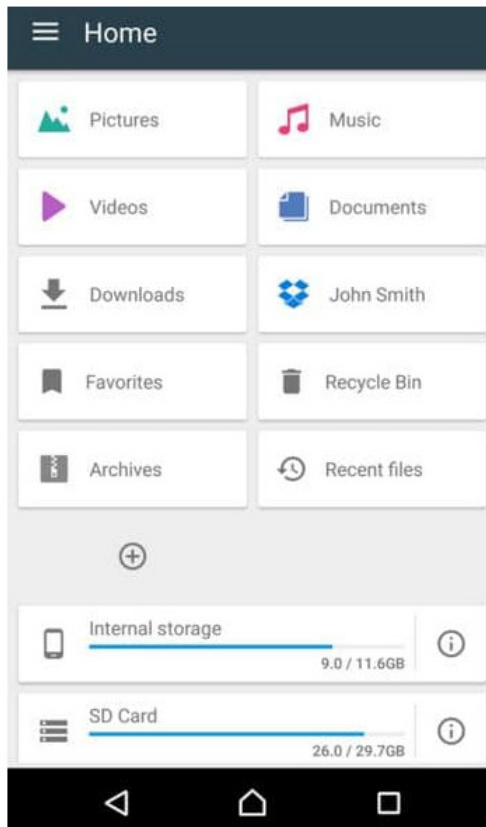
- Vérifier la mémoire disponible sur la **carte SD** et acheter une carte plus grande.
- Déplacer des applications vers la carte SD en utilisant le menu paramètres.
- Déplacer des données vers la carte SD en utilisant le gestionnaire de fichiers.
- Déplacer des photos et/ou des vidéos vers un stockage externe comme Google Drive.

Gestionnaire de fichiers

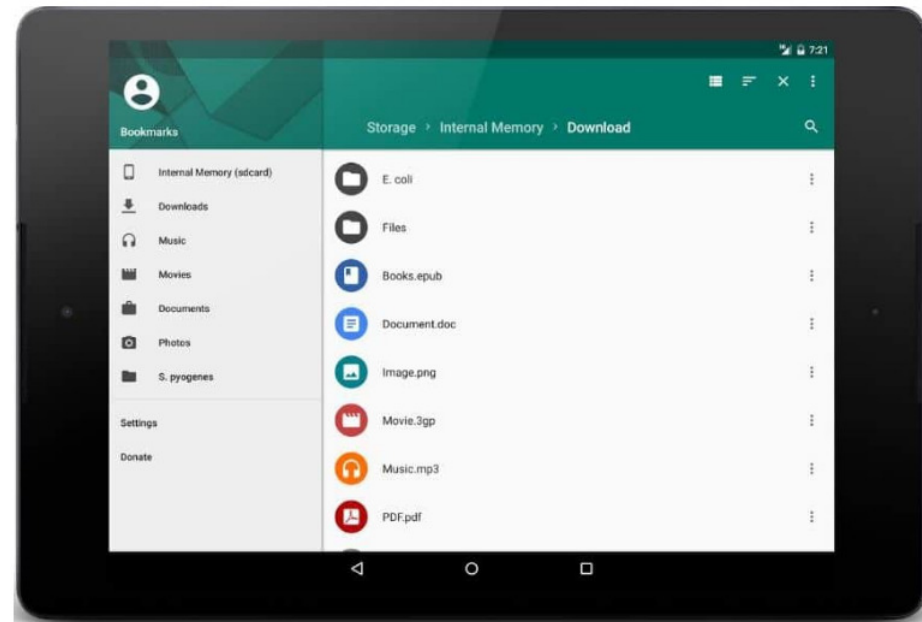
En général fourni avec la « surcouche » du constructeur de votre mobile, mais il peut être absent ou ne pas vous plaire.



Gestionnaire de fichiers



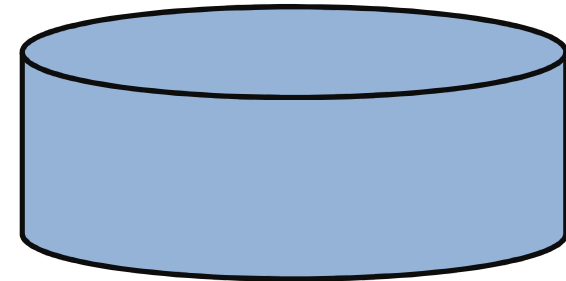
File Commander



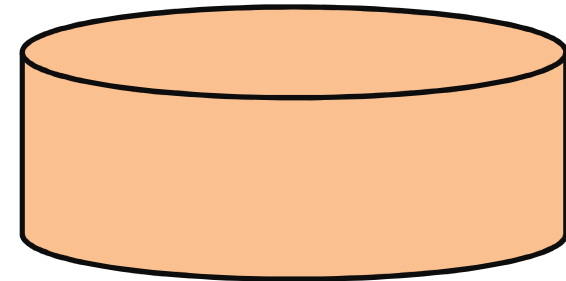
MK Explorer

Stockages externes

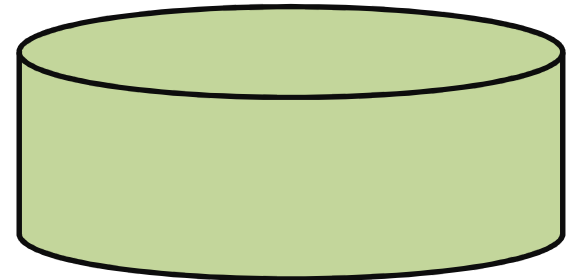
2 à 100 Go gratuits chez votre opérateur



5 Go gratuits chez votre serveur de messagerie



15 Go gratuit sur Google Drive



Smartphone Dépannage

3. Les blocages externes

Blocage du forfait

- Vous n'avez pas **payé** l'opérateur, en particulier vérifiez vos virements !
- Vérifier soigneusement toutes les options de votre contrat surtout celles en petits caractères.
- Vous avez **atteint** ou **dépassé** une de vos limites :
 - ✓ *Durée des appels voire le nombre de SMS ?*
 - ✓ *Volume de données (selon les options)*
 - ✓ *Vérifiez bien le mode de fonctionnement en cas de dépassement : blocage ou facturation ?*

Saturation du serveur de messagerie

- Impacte essentiellement la messagerie.
- Regarder la capacité utilisée sur le serveur de messagerie.
- Si le serveur de messagerie propose une option de sauvegarde (photos, données), il faut vérifier l'occupation globale.
- Faire éventuellement le ménage dans **les corbeilles**, les messages et leurs pièces jointes.

Blocage par le FAI

En principe, les problèmes du FAI ne concernent pas directement votre smartphone mais attention en cas **d'achat groupé !**

Un ralentissement important de votre réseau Wi-Fi par un gros téléchargement (vidéo, film, mise à jour ou sauvegarde) peut parfois ralentir, voire bloquer, votre mobile.

Options du FAI

- La vitesse de connexion montante et descendante (concernera uniquement les accès en Wi-Fi).
- **La capacité de stockage.**
- La protection contre les virus.
- **La fiabilité générale du service.**
- Les autres outils accessibles.

PHONE LIFE

SAMSUNG SONY LG HUAWEI HONOR MOTO

Le guide **100%** Android

TRUCS & ASTUCES • TESTS • APPLIS



Dossier photo

Les conseils de pro pour progresser

+ Imprimer facilement ses clichés



Shopping

Les meilleurs accessoires photo pour aller plus loin

Pratique

➔ 400 TUTORIELS

pour maîtriser son smartphone Android



NOUVEAUTÉS SMARTPHONES

- ➔ Samsung Galaxy A5 2017
- ➔ Lenovo Moto Z
- ➔ Huawei Mate 9

+50
MODÈLES
AU BANC
D'ESSAI

BATTERIE
Les astuces de nos experts pour booster l'autonomie de son mobile

APPLICATIONS
200 applis gratuites testées et approuvées

TABLETTES
Zoom sur les 30 modèles incontournables du moment

