




Aider un usager à paramétrer son premier smartphone


Ce tutoriel a pour objectif de compiler les astuces, idées qui peuvent aider à l'accompagnement vers le paramétrage d'un premier smartphone. Les étapes ne sont pas exhaustives et ce tutoriel pourra évoluer. Il a été réalisé à partir d'une téléphone Xiaomi RedNote sous Android.

 Difficulté Facile

 Durée 90 minute(s)

 Public Professionnels

 Licence CC-BY-NC-SA

 Type de contenu

Fiche action

Sommaire

Introduction

Étape 1 - Questionner l'utilisateur sur son achat, son parcours de consommation

Étape 2 - Parler des usages du téléphone en fonction de l'abonnement mobile

Étape 3 - Découverte des boutons du téléphone

Étape 4 - Paramétrer un compte pour le téléchargement d'applications

Étape 5 - Paramétrer le confort d'utilisation du téléphone

Étape 6 - Paramétrer la confidentialité du téléphone

Étape 7 - Installer les premières applications

Commentaires

Introduction

Il n'est pas rare d'accueillir en rendez-vous des usagers qui viennent de faire l'achat d'un tout nouveau téléphone portable, leur premier smartphone.

Souvent l'achat effectué, l'utilisateur est seul avec un objet de haute technologie dans sa poche.

Le but de ce tutoriel est de dégager quelques axes principaux pour guider au mieux un usager dans sa première appréhension de ce matériel et lui éviter des surcoûts parfois conséquents.

N'hésitez pas à commenter, faire vos ajouts d'expérience !

Étape 1 - Questionner l'utilisateur sur son achat, son parcours de consommation

i Cette étape peut paraître facultative mais elle permet ensuite d'adapter la médiation à l'utilisateur seul ou en groupe.

Quand un utilisateur se présente disant qu'il vient d'acheter son téléphone, quelques questions à poser avant la séance :

- L'avez-vous acheté neuf ou d'occasion ?
- Est-ce une nouvelle ligne de téléphone ?
- Avez-vous pris un abonnement avec internet ou combien allez-vous payer par mois ?

Sans être intrusives ces questions sont essentielles.

Si le téléphone a été acheté reconditionné ou si il a été donné par quelqu'un il a parfois des restes de paramètres précédents (un compte Google rattaché non identifié par exemple).

Si la ligne appartenait à quelqu'un d'autre avant il est même possible que l'utilisateur ne puisse s'inscrire sur des sites comme Doctolib.

i Ces cas particuliers pourront être traités dans un autre tutoriel.

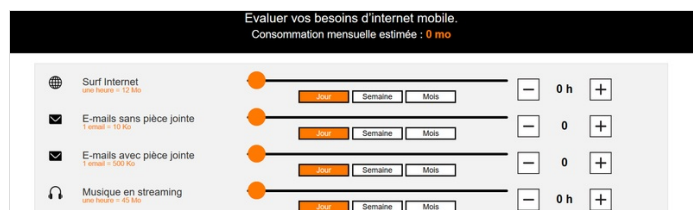
Étape 2 - Parler des usages du téléphone en fonction de l'abonnement mobile

La question de l'abonnement est très importante. L'utilisateur peut manquer d'information à ce sujet.

i Exemple :

Madame X s'est abonné chez l'opérateur historique du forfait à 2€. Elle pense avoir internet sur son mobile (c'est marqué sur son contrat : 50 MO), alors elle décide de regarder une vidéo sur Youtube pour tester. La vidéo ne se bloque pas mais elle reçoit une grosse facture le mois suivant. (Chez cet opérateur au-delà des 50 MO chaque MO supplémentaire est à 0,05 soit le giga à 50 euros) A l'inverse Monsieur T est effrayé par le hors-forfait, il paye chez un autre opérateur 50 euros d'abonnement mobile par mois en vérifiant son compte client il a 100 GO par mois de data.

L'opérateur Orange met à disposition un outil " La réglette Orange" qui permet d'estimer sa consommation mensuelle de data.



Étape 3 - Découverte des boutons du téléphone

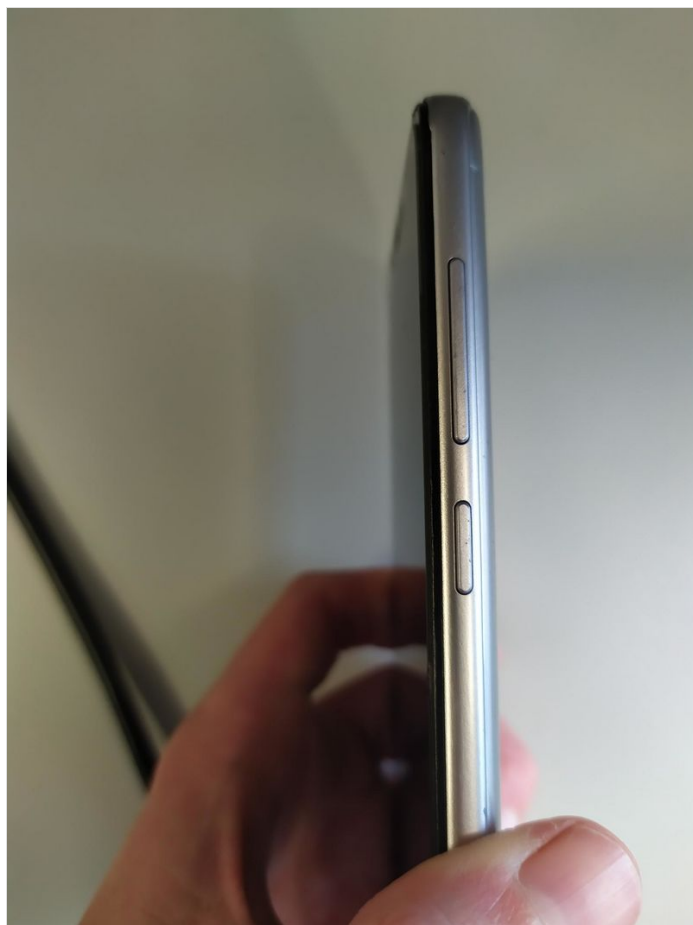
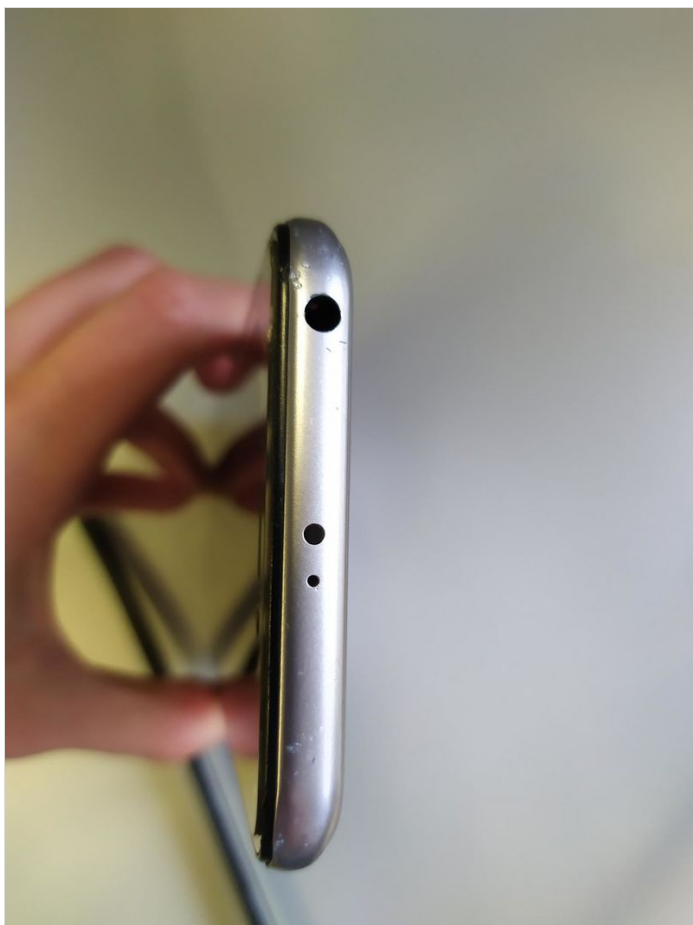
Détailler les boutons du téléphone, parfois l'utilisateur sait déjà parfois il ne sait pas, cela permet aussi de commencer avec quelque chose de rassurant (parce que au delà du numérique c'est un outil électronique)

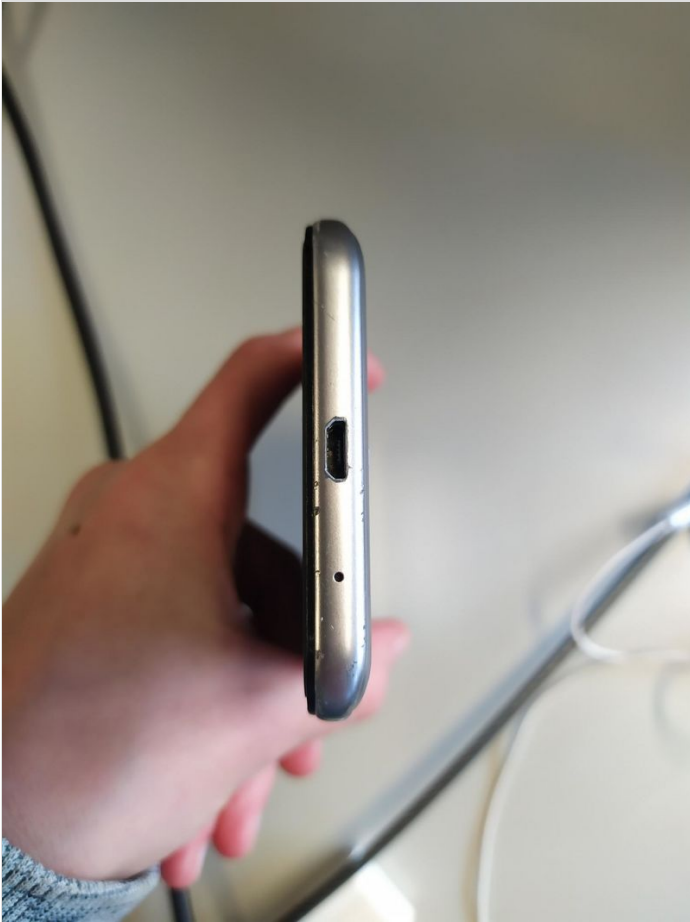
Il y a généralement :

- un bouton d'allumage/verrouillage
- augmentation diminution du volume
- la prise pour charger le téléphone,
- la caméra de face (généralement de moins bonne qualité)
- le ou les objectifs de l'appareil photo.

Ne pas hésiter à utiliser des termes techniques que l'utilisateur pourra noter, en effet si il a un souci avec son téléphone ça donnera plus de poids à son argumentaire face à un SAV.

⚠ Ne pas hésiter à vérifier si l'utilisateur a une coque de téléphone que celle-ci verrouille le téléphone en se fermant. Sans ça c'est la promesse de beaucoup d'appels non voulus (gênants et humiliants pour les usagers)





Étape 4 - Paramétrer un compte pour le téléchargement d'applications

A cette étape il faut demander à l'utilisateur si il possède déjà un compte Google, une adresse "@gmail.com".
Si c'est la cas il sera possible de paramétrer le téléphone avec.

 Pour un téléphone sous Android, un compte Google est nécessaire pour télécharger des applications

Étape 5 - Paramétrer le confort d'utilisation du téléphone

💡 Cette étape est souvent perçue comme une étape récréative pour l'utilisateur. Il est possible de se rendre compte qu'on maîtrise beaucoup d'aspect de la machine. C'est aussi un moyen de s'approprier sans enjeu l'outil.

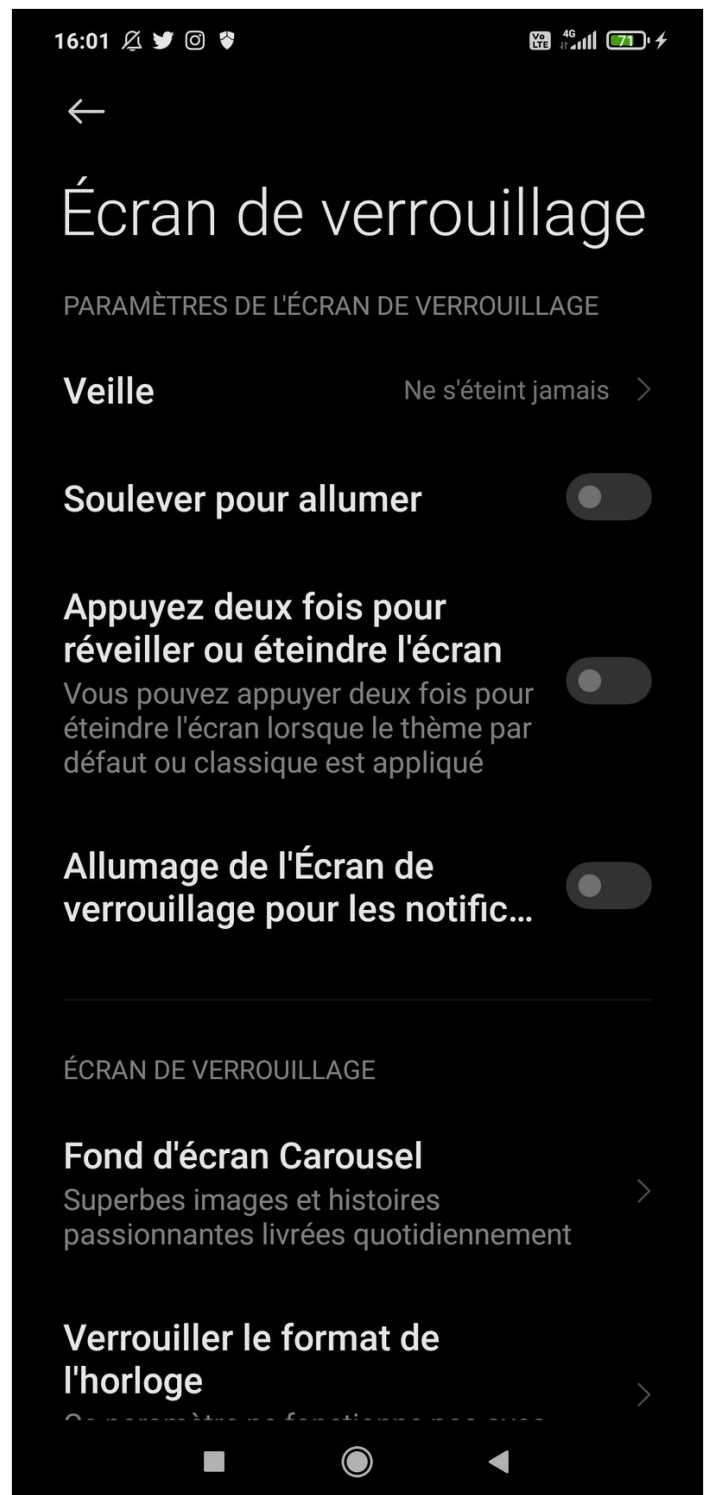
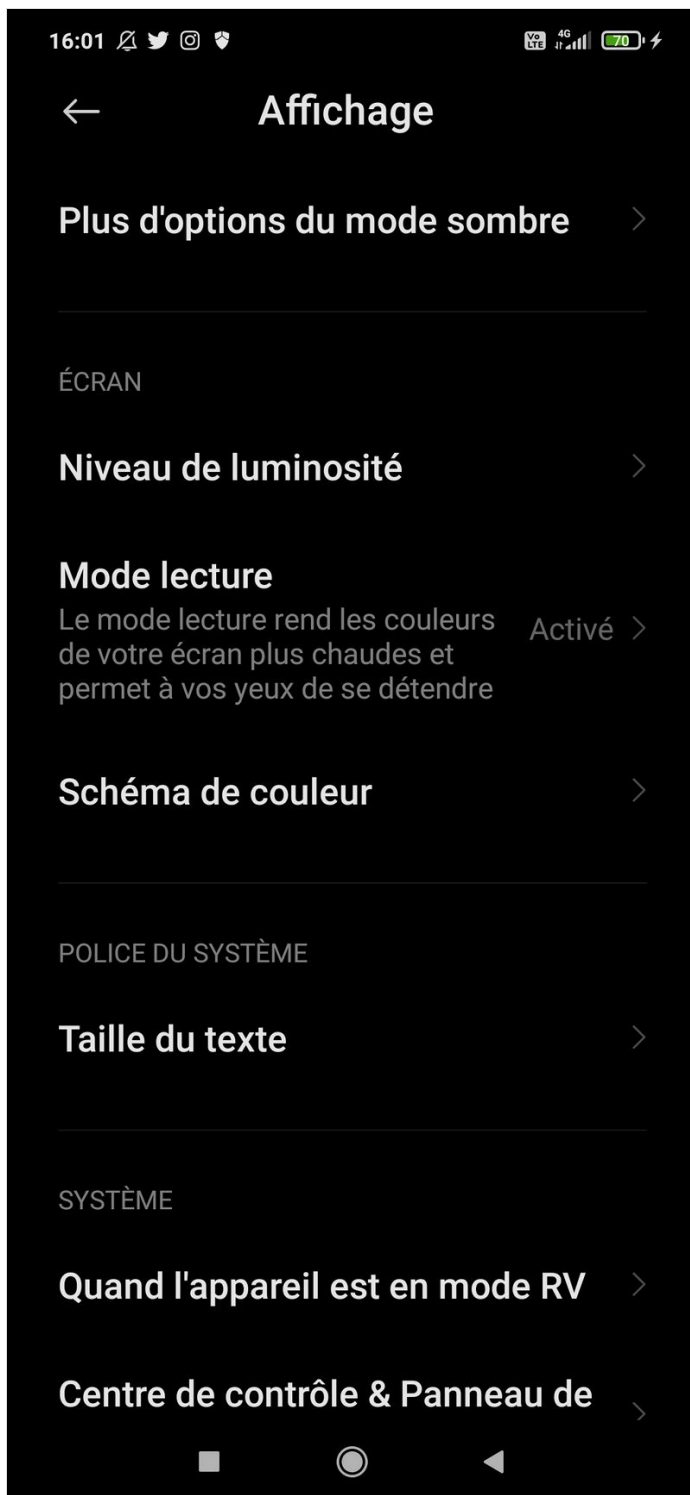
Il peut être assez frustrant dans l'apprentissage de se retrouver bloqué parce que l'écran s'éteint trop souvent (avec un code à taper pour le déverrouillage). Idem si les caractères du texte sont trop petits.

Aller dans les paramètres du téléphone

Vérifier en priorité les rubriques suivantes :

- Affichage
- Ecran de verrouillage

📘 A cette étape il est possible qu'en fonction de la marque du téléphone les termes et rubriques soient différentes.



Étape 6 - Paramétrer la confidentialité du téléphone

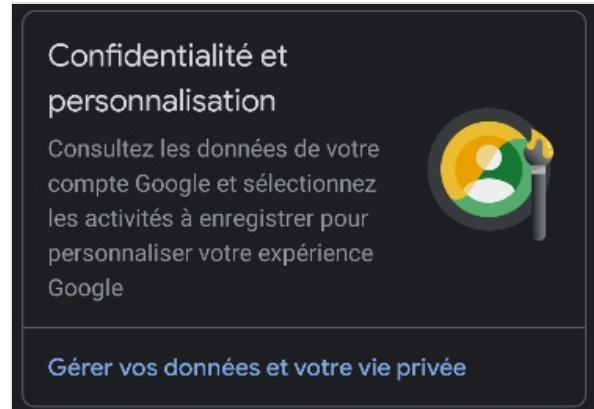
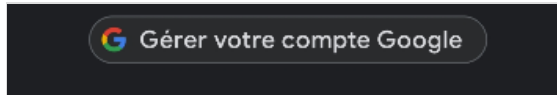
i Cette étape est utile car elle permet de sensibiliser l'utilisateur aux questions de confidentialité. Aucune des modifications de cette étape n'affecte le fonctionnement normal de l'outil. C'est aussi une étape utile pour les usagers possédant un petit forfait à maîtriser.

Aller dans les **paramètres du téléphone**

Ouvrir la rubrique **Google**

Cliquer sur **Gérer votre compte Google**

Dans Confidentialité et personnalisation cliquer sur **Gérer vos données et votre vie privée**



Étape 7 - Installer les premières applications

Si il reste du temps à consacrer au paramétrage il est possible de montrer comment télécharger et commencer à paramétrer quelques applications en fonction des envies de l'utilisateur.

Il peut s'agir par exemple :

- de jeux
- d'applications administratives (CAF, Ameli ...)
- d'applications de voyages (GPS ou voyagistes)

i A partir d'octobre 2021 la carte de fidélité "Voyageur" de la sncf n'est plus disponible au format physique les e-billets sont à retirer en gare ou à présenter via l'application SNCF ou Oui.sncf

Souvent à la première connexion au Google Play le téléphone ralentit. En effet l'appareil se sert de la première connexion pour mettre à jour la totalité des applications déjà présentes sur le téléphone (les applications Google, celles du constructeur ...).

