

# Smartphone facile pour tous

---

*Les explications claires et les bons réflexes  
pour devenir autonome à votre rythme*

Éric Bourgeois

**« La simplicité est la méthode. L'autonomie est le but.  
La confiance en est une conséquence. »**



*Découvrir ensemble*

© 2026 Éric Bourgeois

Tous droits réservés.

Aucune partie de cet ouvrage ne peut être reproduite ou diffusée, sous quelque forme que ce soit, sans l'autorisation préalable de l'auteur, sauf dans les cas prévus par la loi.

Première édition — 2026

Édition : Num'eric

Site : <https://eric-bourgeois.fr>

ISBN : [à compléter]

Dépôt légal : à parution

Les interfaces et les fonctions des smartphones peuvent évoluer selon les appareils, les systèmes et leurs mises à jour. Les noms Android, Google, iPhone et Apple appartiennent à leurs propriétaires respectifs. Cet ouvrage est indépendant de ces entreprises.

# Sommaire

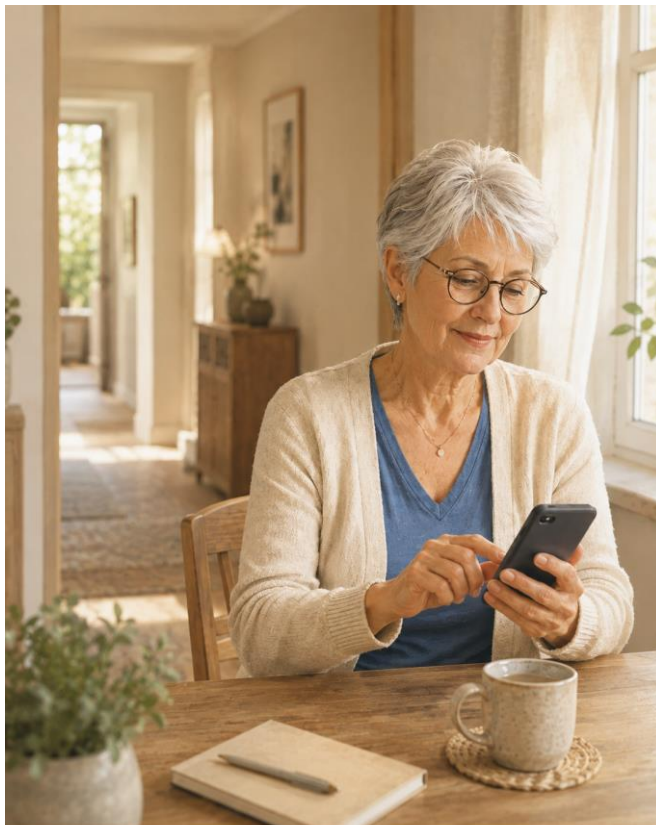
---

|                                                                                  |     |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Partie 1 — Prendre ses repères.....                                              | 4   |
| Chapitre 1 — Faire la paix avec son smartphone.....                              | 5   |
| Chapitre 2 — S’orienter et revenir en arrière .....                              | 18  |
| Chapitre 3 — Adapter le téléphone à son confort.....                             | 30  |
| Repère essentiel — Votre compte, votre identifiant et votre mot de<br>passe..... | 43  |
| Partie 2 — Faire seul les gestes du quotidien .....                              | 54  |
| Chapitre 4 — Appeler, écrire et gérer ses contacts .....                         | 55  |
| Chapitre 5 — Prendre, retrouver et partager ses photos.....                      | 67  |
| Chapitre 6 — Chercher une information sur Internet.....                          | 82  |
| Chapitre 7 — Choisir et installer une application .....                          | 99  |
| Chapitre 8 — Télécharger et retrouver ses documents .....                        | 113 |
| Partie 3 — Se protéger et devenir autonome .....                                 | 130 |
| Chapitre 9 — Se protéger des arnaques .....                                      | 131 |
| Chapitre 10 — Faire ses démarches en ligne .....                                 | 141 |
| Chapitre 11 — Entretenir son téléphone.....                                      | 152 |
| Chapitre 12 — Trouver de l’aide et continuer à progresser .....                  | 165 |

# Partie 1 — Prendre ses repères

---

*Dédramatiser → S'orienter → Adapter*



*Je découvre*

# Chapitre 1 — Faire la paix avec son smartphone

Votre smartphone vous rend de nombreux services.

Vous téléphonez, échangez des messages, regardez des photos, cherchez une adresse, consultez un horaire ou utilisez une application.

Et pourtant, il suffit parfois d'un écran inhabituel, d'un message inattendu ou d'un bouton touché par erreur pour provoquer une inquiétude :

**« Qu'est-ce que j'ai fait ? »**

Ou :

**« Et si j'effaçais quelque chose ? »**

Ou encore :

**« Je préfère ne pas toucher, je vais demander à quelqu'un. »**

Cette réaction est compréhensible.

Un smartphone contient beaucoup de fonctions. Il ne vous explique pas toujours clairement ce qui vient de se passer. Deux écrans peuvent se ressembler sans avoir exactement le même rôle. Et certains mots utilisés par les applications ne sont pas toujours évidents.

Mais vous n'avez pas besoin de connaître tout le fonctionnement de votre téléphone pour commencer à l'utiliser avec davantage d'autonomie.

Dans ce premier chapitre, nous allons installer une idée fondamentale :

**La plupart des gestes ordinaires peuvent être essayés avec prudence.**

L'objectif est de pouvoir vous dire :

**J'ose agir avec prudence.**

## Tout ce que vous touchez n'est pas dangereux

Lorsque vous utilisez votre téléphone, vous effectuez quantité de petits gestes :

- ouvrir une application ;
- faire défiler une page ;
- regarder une photo ;
- ouvrir un menu ;
- revenir à l'écran précédent ;
- commencer à écrire un texte ;
- consulter une information.

Ces gestes ne détruisent pas votre téléphone.

Ils servent à **regarder, explorer ou préparer une action**.

Il est important de les distinguer d'autres actions qui ont davantage de conséquences.

Par exemple :

- envoyer un message ;
- confirmer une commande ;
- effectuer un paiement ;
- supprimer définitivement un élément ;
- transmettre une information personnelle ;
- modifier un réglage important ;
- valider une démarche.

Votre téléphone n'exige donc pas le même niveau de prudence à chaque instant.

Le bon réflexe n'est pas :

**« Je ne touche à rien tant que je ne suis pas certain. »**

Il est plutôt :

**« J’agis normalement, et je ralentis lorsque l’action devient importante. »**

Cette différence va vous accompagner pendant tout le livre.

## **Ouvrir n’est pas valider**

C’est l’un des premiers repères à retenir.

Vous ouvrez une application.

Vous n’avez encore rien confirmé.

Vous ouvrez une fiche.

Vous la consultez.

Vous commencez à écrire un message.

Il n’est pas encore envoyé.

Vous ouvrez un réglage.

Cela ne signifie pas nécessairement que vous l’avez modifié.

Autrement dit :

**Ouvrir quelque chose et effectuer une action qui vous engage sont deux choses différentes.**

Imaginez que vous ouvriez l’application Messages et commenciez à écrire :

**« Bonjour Marie... »**

Vous vous rendez compte que vous ne souhaitez finalement pas envoyer ce message.

Tant que vous ne l’avez pas envoyé, vous pouvez généralement le corriger, l’effacer ou simplement quitter l’écran.

Vous avez essayé.

Vous avez observé.

Vous n’avez rien cassé.

Cette liberté d'explorer est importante, car elle vous permet d'apprendre autrement qu'en mémorisant chaque manipulation avant d'oser commencer.

## **Avant une action importante, le téléphone vous donne souvent un indice**

Certaines situations méritent davantage d'attention.

Votre téléphone ou une application peut vous demander :

- un mot de passe ;
- un code ;
- une confirmation ;
- des coordonnées bancaires ;
- l'autorisation d'effectuer un paiement ;
- l'envoi d'un document ;
- l'accès à une information personnelle ;
- la suppression d'un élément.

Vous n'avez pas besoin d'avoir peur lorsque ces demandes apparaissent.

Elles indiquent simplement :

**« Ici, je prends quelques secondes pour comprendre avant de continuer. »**

Lisez ce qui est affiché.

Demandez-vous :

**Qu'est-ce que je suis sur le point de faire ?**

Puis : **Est-ce bien ce que je voulais faire ?**

Si la réponse est oui et que vous comprenez suffisamment l'action, vous pouvez continuer.

Si vous avez un doute, vous pouvez vous arrêter.



S'arrêter n'est pas échouer.

C'est déjà exercer votre jugement.

## Une confirmation mérite d'être lue

De nombreuses applications affichent une confirmation avant certaines actions.

Vous pouvez rencontrer des boutons comme :

**Envoyer**

**Supprimer**

**Confirmer**

**Acheter**

**Valider**

Le mot exact peut varier.

Ce qui compte est la fonction.

Avant de toucher ce bouton, prenez l'habitude de regarder la phrase qui l'accompagne.

Par exemple :

**« Voulez-vous vraiment supprimer cet élément ? »**

ou :

**« Confirmer le paiement ? »**

Vous n'avez pas besoin de lire chaque mot de chaque écran de votre téléphone.

Mais lorsqu'une action vous engage réellement, quelques secondes de lecture peuvent éviter une erreur.

## Bon réflexe

**Plus l'action est importante, plus je prends le temps de vérifier avant de la confirmer.**

## Une erreur ordinaire n'est pas une catastrophe

Vous ouvrez la mauvaise application.

Vous revenez en arrière.

Vous touchez un menu qui ne vous intéresse pas.

Vous le quittez.

Vous commencez à écrire au mauvais endroit.

Vous effacez ce que vous avez écrit avant de l'envoyer.

Vous affichez une photo que vous ne cherchiez pas.

Vous revenez à la liste.

Ces petites erreurs font partie de l'utilisation normale d'un smartphone.

Même une personne très habituée à son téléphone touche parfois le mauvais bouton ou ouvre le mauvais écran.

La différence ne vient pas de l'absence d'erreurs.

Elle vient du réflexe adopté ensuite :

**Je regarde ce qui s'est passé et je cherche comment revenir.**

Dans le chapitre suivant, nous apprendrons précisément à retrouver votre chemin.

Pour l'instant, retenez simplement ceci :

**Être arrivé sur un écran inattendu ne signifie pas avoir abîmé votre téléphone.**

## Lorsque vous êtes perdu, ne cherchez pas immédiatement à tout comprendre

Un nouvel écran apparaît.

Vous ne savez pas exactement ce qu'il représente.

Votre première réaction peut être de toucher plusieurs endroits pour essayer de « sortir ».

Cela risque surtout de vous désorienter davantage.

Essayez plutôt une autre méthode.

### **Arrêtez vos gestes quelques secondes**

Regardez l'écran.

### **Demandez-vous ce que vous veniez de faire**

Aviez-vous ouvert une application ?

Touché un lien ?

Ouvert une photo ?

Choisi un menu ?

### **Cherchez un repère connu**

Une flèche de retour.

Une croix.

Ou la possibilité de revenir à l'écran d'accueil.

Vous n'avez pas besoin de résoudre immédiatement tout ce qui apparaît.

Votre objectif peut simplement être :

### **Retrouver un endroit que je reconnais.**

Puis vous pourrez recommencer plus tranquillement.

### **N'éteignez pas le téléphone simplement parce qu'un écran vous inquiète**

Lorsqu'une situation devient confuse, certaines personnes préfèrent immédiatement éteindre leur téléphone.

Dans la plupart des situations ordinaires, ce n'est pas nécessaire.

Commencez plutôt par observer l'écran.

Essayez de revenir en arrière ou à l'accueil.

Si vous ne comprenez pas, vous pouvez simplement ne plus toucher à rien pendant quelques instants.

Vous pourrez reprendre ensuite ou demander une explication.

Éteindre ou redémarrer le téléphone pourra parfois être utile dans certaines situations particulières, mais cela ne doit pas devenir votre réponse automatique devant chaque écran inconnu.

Le premier réflexe reste :

**Je regarde avant d'agir.**

## **Votre téléphone peut parfois vous poser une question que vous ne comprenez pas**

Une application peut vous demander une autorisation.

Un réglage peut proposer plusieurs choix.

Un message peut utiliser un mot qui vous est inconnu.

Vous n'êtes pas obligé de choisir immédiatement.

Lorsque vous ne comprenez pas suffisamment ce qui est demandé, vous pouvez :

- relire ;
- revenir en arrière ;
- fermer la fenêtre si cela est possible ;
- chercher une explication ;
- demander de l'aide.

Le but de ce livre n'est pas de vous apprendre à répondre **oui** à tout.

Il est de vous apprendre à reconnaître le moment où vous pouvez agir tranquillement et celui où une vérification supplémentaire est utile.

## **Essayer avec prudence**

Il existe une différence importante entre :

**essayer**

et

**agir au hasard.**

Essayer avec prudence signifie que vous savez ce que vous cherchez à découvrir.

Par exemple :

**« Je veux savoir ce que contient cette application. Je l'ouvre et je regarde. »**

Ou :

**« Je veux voir si ce réglage change la taille du texte. Je modifie légèrement, puis j'observe le résultat. »**

Agir au hasard serait plutôt :

**« Je ne comprends pas, donc je touche plusieurs boutons pour voir ce qui se passe. »**

Le premier comportement développe votre autonomie.

Le second augmente surtout le risque de vous perdre.

### **Bon réflexe**

**J'essaie une chose à la fois, puis j'observe ce qui s'est passé.**

### **Android et iPhone : le principe reste le même**

L'apparence d'un smartphone Android et celle d'un iPhone peuvent être différentes.

Même deux téléphones Android peuvent présenter certains menus différemment.

Cela ne change pas le principe de ce chapitre.

Sur tous les smartphones, vous aurez besoin de distinguer :

- regarder ;
- ouvrir ;
- modifier ;
- confirmer ;
- envoyer ;
- supprimer.

Les boutons et les symboles peuvent varier.

Le raisonnement reste valable.

Tout au long de ce livre, nous suivrons cette règle :

**Ne cherchez pas exactement la même image. Cherchez la même fonction.**

Vous n'avez donc pas besoin que votre écran soit identique à celui d'un exemple pour réussir.

## À vous de jouer — Ouvrir, observer et revenir

Nous allons maintenant faire volontairement quelque chose de très simple.

Choisissez **trois applications que vous connaissez déjà**.

Par exemple :

- Photos ;
- Météo ;
- Messages ;
- Calculatrice ;
- Agenda ;
- une autre application habituelle.

Pour chacune :

1. ouvrez l'application ;
2. ne touchez rien pendant quelques secondes ;
3. regardez ce qui est affiché ;
4. ouvrez éventuellement une rubrique sans enjeu ;
5. cherchez comment revenir ;
6. retrouvez ensuite l'écran d'accueil.

Vous n'avez pas besoin d'utiliser réellement l'application.

Le but de l'exercice est uniquement de constater :

**Je peux entrer quelque part, regarder et ressortir.**

**Refaire une seconde fois, avec moins d'aide**

Choisissez maintenant **une quatrième application.**

Cette fois, ne relisez pas les étapes précédentes.

Ouvrez-la.

Regardez.

Puis revenez seul à votre écran d'accueil.

Si vous avez hésité quelques secondes avant de retrouver votre chemin, ce n'est pas un problème.

La question importante est :

**Qu'avez-vous regardé pour savoir quoi faire ?**

Peut-être une flèche.

Peut-être une croix.

Peut-être un geste que vous connaissiez déjà.

Vous commencez à observer votre téléphone plutôt qu'à attendre qu'on vous donne chaque geste.

**Une petite situation inattendue**

Imaginez maintenant ceci.

Vous ouvrez une application connue.

Une fenêtre apparaît par-dessus l'écran.

Elle vous propose deux choix et vous ne savez pas exactement à quoi ils correspondent.

Que faire ?

Vous n'avez pas besoin de choisir au hasard.

Vous pouvez :

1. lire ce qui est affiché ;

2. regarder si une croix ou une commande permet de fermer la fenêtre ;
3. revenir en arrière ;
4. vous arrêter si vous ne comprenez toujours pas.

Vous venez d'utiliser une compétence importante :

**Ne pas confondre agir avec agir vite.**

## **Ce que vous savez maintenant faire**

Vous savez désormais distinguer deux familles d'actions.

### **Les gestes ordinaires**

Ouvrir.

Regarder.

Faire défiler.

Revenir.

Explorer une rubrique.

Ils permettent de découvrir votre téléphone sans que chaque geste devienne une décision importante.

### **Les actions qui demandent davantage d'attention**

Envoyer.

Valider.

Payer.

Supprimer définitivement.

Transmettre une information importante.

Modifier quelque chose que vous ne comprenez pas.

Dans ces situations, vous ralentissez et vous vérifiez.

Vous savez également que :

- une erreur ordinaire n'est généralement pas une catastrophe ;
- ouvrir n'est pas valider ;



- vous pouvez vous arrêter lorsque vous ne comprenez pas ;
- un écran inconnu ne signifie pas que le téléphone est cassé ;
- vous pouvez essayer une chose à la fois puis observer ;
- retrouver un endroit connu est souvent plus utile que toucher plusieurs boutons au hasard.

## **Votre premier réflexe d'autonomie**

**J'agis normalement. Je ralentis lorsque l'action devient importante.**

Et votre transformation est désormais :

**J'ose agir avec prudence.**

Au chapitre suivant, vous allez transformer cette première assurance en une compétence concrète :

**savoir retrouver votre chemin lorsque vous ne savez plus exactement où vous êtes.**

## Chapitre 2 — S’orienter et revenir en arrière

Vous ouvrez une application.

Vous touchez une rubrique.

Puis une autre.

Un nouvel écran apparaît.

Et soudain, vous ne savez plus très bien où vous êtes.

Cette situation est fréquente. Elle peut donner l’impression d’être « coincé » dans le téléphone.

Pourtant, le problème n’est souvent pas ce qui s’est passé.

Le problème est simplement :

**« Je ne sais plus comment revenir à un endroit que je reconnais. »**

Dans le chapitre précédent, vous avez appris que vous pouviez essayer des gestes ordinaires sans craindre de tout casser.

Nous allons maintenant transformer cette première assurance en une compétence concrète :

**savoir retrouver votre chemin.**

L’objectif de ce chapitre est de pouvoir vous dire :

**Je sais retrouver mon chemin.**

### Votre téléphone est fait d’écrans successifs

Lorsque vous utilisez une application, vous passez souvent d’un écran à un autre.

Par exemple :

Vous ouvrez **Photos**.

Vous choisissez une photo.

Vous l’affichez en grand.

Vous ouvrez ensuite un menu.

Vous êtes donc allé progressivement plus loin dans l’application.

Pour revenir, vous pouvez souvent effectuer le chemin inverse :

**menu → photo → liste des photos → écran d'accueil.**

Vous n'avez pas besoin de mémoriser cette succession.

Retenez simplement l'idée :

**Je suis arrivé ici en plusieurs étapes. Je peux souvent revenir une étape à la fois.**

## **Premier repère : revenir à l'écran précédent**

De nombreuses applications proposent une manière de revenir à ce que vous regardiez juste avant.

Cela peut être :

- une flèche vers la gauche ;
- le mot **Retour** ;
- un geste effectué depuis un bord de l'écran ;
- une commande de navigation du téléphone.

La présentation varie selon les appareils et les applications.

Ne cherchez donc pas une forme unique que vous devriez retrouver partout.

Cherchez la fonction :

**« Comment revenir à l'écran précédent ? »**

C'est plus durable que de mémoriser un bouton particulier.

## **Revenir en arrière ne signifie généralement pas supprimer**

C'est une distinction importante.

Vous êtes dans un menu.

Vous revenez à l'écran précédent.

Vous n'avez généralement rien supprimé.

Vous regardez une photo.

Vous revenez à la liste des photos.

La photo existe toujours.

Vous ouvrez une page Internet.

Vous revenez aux résultats de votre recherche.

La page n'a pas été « effacée » d'Internet.

Le retour sert surtout à **changer d'écran**.

Cela vous permet d'explorer avec davantage de liberté.

**Je peux regarder, puis revenir.**

## Deuxième repère : fermer ce qui est posé par-dessus l'écran

Toutes les situations ne nécessitent pas un retour.

Parfois, une petite fenêtre apparaît au-dessus de ce que vous étiez en train de faire.

Il peut s'agir :

- d'une image agrandie ;
- d'une fenêtre d'information ;
- d'un menu ;
- d'une proposition ;
- d'une publicité ;
- d'un message temporaire.

Dans ce cas, cherchez une commande permettant de fermer cette fenêtre.

Vous pouvez rencontrer :

- une croix ;
- le mot **Fermer** ;
- **Annuler** ;

- un geste permettant de faire disparaître l'élément.

Avant d'utiliser une croix, regardez toutefois ce qu'elle ferme.

Une croix peut parfois fermer seulement une petite fenêtre, parfois un écran plus important.

Le principe reste :

**Je regarde ce que je suis en train de fermer.**

### Troisième repère : revenir à l'écran d'accueil

Il peut arriver que revenir une étape à la fois devienne compliqué.

Vous êtes entré dans plusieurs menus.

Vous ne vous souvenez plus du chemin suivi.

Dans ce cas, vous disposez d'un point de repère très utile :

**l'écran d'accueil du téléphone.**

C'est généralement l'écran où vous retrouvez les icônes de vos applications.

Lorsque vous revenez à cet écran, vous ne résolvez peut-être pas encore votre problème.

Mais vous retrouvez un endroit connu.

Et cela suffit souvent pour repartir.

**Quand je ne sais plus où je suis, je peux revenir à un point de départ connu.**

### Revenir à l'accueil n'efface pas forcément ce que vous faisiez

Supposons que vous consultiez une page Internet.

Vous revenez ensuite à l'écran d'accueil.

La page peut rester ouverte dans le navigateur.

Vous n'avez pas nécessairement perdu ce que vous consultiez.

De même, quitter momentanément une application ne signifie pas toujours la fermer complètement ou supprimer son contenu.

C'est important, car on peut avoir peur de revenir à l'accueil en pensant :

**« Je vais perdre tout ce que je viens de faire. »**

Ce n'est généralement pas le cas.

Il existe cependant des situations particulières — par exemple un formulaire en cours — où certaines informations pourraient ne pas être conservées.

Lorsque vous êtes en train d'effectuer une action importante, prenez donc le temps de regarder si l'application indique que votre travail est enregistré.

Mais pour les usages ordinaires :

**Revenir à l'accueil est surtout une manière de retrouver mes repères.**

## **Android et iPhone : les gestes peuvent varier**

Sur certains téléphones Android, vous pouvez voir des commandes de navigation en bas de l'écran.

Sur d'autres, la navigation se fait principalement avec des gestes.

Sur iPhone également, les gestes et les boutons visibles peuvent varier selon le modèle, l'application et la situation.

Il serait donc inutile d'apprendre une seule règle comme :

**« Le bouton Retour est toujours exactement ici. »**

Elle finirait par devenir fausse sur un autre appareil ou dans une autre application.

Nous conserverons notre principe :

**Ne cherchez pas exactement la même image. Cherchez la même fonction.**

Posez-vous successivement :

**Puis-je revenir d'un écran ?**

**Puis-je fermer cette fenêtre ?**

**Puis-je revenir à l'accueil ?**

Ces trois questions fonctionnent beaucoup plus longtemps qu'une photographie d'écran.

## 👉 Mes 3 repères pour me retrouver 👈



← **REVENIR**

Je retourne à l'écran précédent.



× **FERMER**

Je ferme ce qui est posé devant moi.



🏠 **RETROUVER L'ACCUEIL**

Je reviens à un endroit que je reconnais.



**Quand je suis perdu, je cherche  
d'abord à retrouver un endroit connu.**

## Quand plusieurs solutions semblent possibles

Vous voyez une flèche.

Une croix.

Et peut-être aussi un geste que vous connaissez.

Que choisir ?

Commencez par observer ce que vous souhaitez faire.

## **Vous voulez simplement revenir à l'étape précédente ?**

Cherchez la fonction de retour.

## **Une petite fenêtre masque l'écran principal ?**

Cherchez plutôt comment fermer cette fenêtre.

## **Vous êtes complètement désorienté ?**

Revenez à l'écran d'accueil.

Vous ne cherchez donc pas « le bon bouton » en général.

Vous cherchez **le geste correspondant à votre objectif**.

C'est un changement important.

## **Ne touchez pas plusieurs commandes à toute vitesse**

Lorsque l'on se sent perdu, il est tentant d'essayer :

une flèche,

puis une croix,

puis un autre bouton,

puis encore un autre.

Très vite, on ne sait plus quel geste a produit quel résultat.

Essayez plutôt :

**Un geste → j'observe → puis je décide.**

Cette méthode est beaucoup plus utile.

Vous touchez une flèche.

L'écran change.

Regardez où vous êtes arrivé.

Est-ce un écran que vous reconnaissez davantage ?

Si oui, continuez éventuellement.

Sinon, arrêtez-vous quelques secondes avant d'essayer autre chose.



## Se perdre un peu fait partie de l'apprentissage

Il est difficile d'apprendre à s'orienter si l'on refuse toujours d'entrer dans un menu inconnu.

Vous pouvez donc vous entraîner volontairement dans une situation sans enjeu.

Ouvrez une application que vous connaissez.

Entrez dans une rubrique.

Puis dans une autre.

Ensuite, essayez de revenir.

Vous apprenez progressivement à reconnaître :

- ce qui vous fait avancer ;
- ce qui vous fait revenir ;
- ce qui ferme une fenêtre ;
- ce qui vous ramène au point de départ.

Vous ne mémorisez pas forcément un chemin.

Vous entraînez votre capacité à **vous orienter**.

## Une application peut avoir plusieurs niveaux

Prenons un exemple.

Vous ouvrez l'application **Photos**.

Vous voyez plusieurs images.

Vous ouvrez une photo.

Vous touchez une commande qui affiche davantage d'options.

Vous avez maintenant plusieurs niveaux :

**Photos → une photo → un menu.**

Si vous voulez revenir à la liste des photos, vous devrez peut-être fermer le menu puis revenir à la liste.

Il n'existe pas toujours un seul geste qui vous ramène immédiatement au début.

Cela explique pourquoi le téléphone peut parfois sembler compliqué.

Mais la logique reste simple :

**Je reviens progressivement vers ce que je reconnais.**

## **Le bouton Retour sert aussi à explorer**

Le retour n'est pas uniquement une solution lorsque vous vous êtes trompé.

C'est un outil normal de navigation.

Sur Internet, par exemple :

vous lancez une recherche ;

vous ouvrez un résultat ;

la page ne vous convient pas ;

vous revenez aux résultats ;

vous essayez un autre site.

Vous n'avez rien « raté ».

Vous êtes simplement en train de chercher.

Cette compétence vous servira directement plus tard lorsque vous apprendrez à rechercher une information sur Internet.

## **Si le retour ne produit pas le résultat attendu**

Vous utilisez un geste de retour.

Mais l'écran ne change pas comme vous l'imaginiez.

Que faire ?

Commencez par regarder ce qui s'est réellement passé.

Peut-être avez-vous fermé une petite fenêtre.

Peut-être êtes-vous déjà arrivé au premier écran de l'application.

Peut-être l'application utilise-t-elle une autre commande.

Vous pouvez alors chercher :

- une flèche visible ;
- une croix ;
- un mot comme **Retour**, **Fermer** ou **Annuler** ;
- ou revenir à l'écran d'accueil.

Ce qui importe n'est pas de réussir du premier coup.

C'est de conserver une méthode.

## Si vous craignez de perdre quelque chose

Vous êtes en train d'écrire un message.

Ou de remplir un formulaire.

Et vous voulez revenir en arrière.

Avant d'agir, posez-vous :

**« Est-ce que j'ai déjà saisi quelque chose que je voudrais conserver ? »**

Certaines applications enregistrent automatiquement.

D'autres peuvent vous demander si vous souhaitez conserver ou abandonner ce que vous avez commencé.

Lisez alors le message affiché avant de choisir.

Vous réutilisez le principe du chapitre 1 :

**Je ralentis lorsque l'action peut avoir une conséquence importante.**

Ainsi, revenir en arrière reste un outil, mais vous apprenez aussi à reconnaître les moments où une vérification est utile.

## À vous de jouer — Je me perds et je reviens

Choisissez **deux applications que vous connaissez déjà**.

Pour la première :

1. ouvrez l'application ;

2. entrez dans une rubrique ;
3. ouvrez encore un élément sans enjeu ;
4. arrêtez-vous ;
5. cherchez comment revenir à l'écran précédent ;
6. continuez jusqu'à retrouver l'écran principal de l'application ;
7. revenez enfin à l'écran d'accueil du téléphone.

Ne cherchez pas à aller vite.

Regardez ce que chaque geste produit.

## **Deuxième essai : moins guidé**

Ouvrez maintenant la deuxième application.

Cette fois, la consigne est beaucoup plus courte :

**Entrez dans deux écrans différents, puis retrouvez seul votre chemin jusqu'à l'accueil.**

Si vous hésitez, utilisez ces trois questions :

**Puis-je revenir ?**

**Puis-je fermer ce qui est devant moi ?**

**Puis-je revenir à l'accueil ?**

L'exercice est réussi lorsque vous retrouvez un endroit connu **sans avoir besoin qu'on vous dicte chaque geste.**

## **Un petit défi supplémentaire**

Si vous vous sentez suffisamment à l'aise, ouvrez une application et choisissez volontairement une rubrique que vous utilisez rarement.

Regardez l'écran.

N'essayez pas de comprendre toutes les options.

Cherchez seulement : « **Comment pourrais-je revenir d'ici ?** »

Puis revenez.

Vous venez de vous entraîner à une compétence qui fonctionnera aussi avec des écrans que vous n'avez jamais vus auparavant.

## Ce que vous savez maintenant faire

Vous savez désormais :

- reconnaître qu'une application peut comporter plusieurs niveaux;
- revenir vers l'écran précédent ;
- distinguer revenir et supprimer ;
- fermer une fenêtre qui apparaît par-dessus un écran ;
- retrouver l'écran d'accueil comme point de repère ;
- avancer ou revenir sans mémoriser tout un chemin ;
- faire un geste puis observer son résultat ;
- éviter de toucher plusieurs commandes à la suite lorsque vous êtes désorienté ;
- ralentir lorsque revenir pourrait interrompre une action importante ;
- chercher une fonction plutôt qu'une image exacte.

Vous disposez maintenant de trois repères simples :

**Revenir → Fermer → Retrouver l'accueil**

Et d'une règle plus générale :

**Quand je suis perdu, je cherche d'abord à retrouver un endroit connu.**

## Votre nouvelle autonomie

**Je sais retrouver mon chemin.**

Vous pouvez donc explorer votre smartphone avec davantage de liberté.

Dans le chapitre suivant, nous allons utiliser cette capacité pour modifier quelque chose de très concret :

**adapter votre téléphone à votre propre confort plutôt que vous adapter constamment à lui.**

## Chapitre 3 — Adapter le téléphone à son confort

Un smartphone peut fonctionner parfaitement et pourtant être pénible à utiliser.

Le texte est trop petit.

L'écran est trop sombre.

La sonnerie est difficile à entendre.

Les notifications interrompent sans arrêt.

Écrire avec le clavier devient fatigant.

Dans ces situations, on peut facilement penser :

**« C'est moi qui ne suis pas à l'aise avec ce téléphone. »**

Mais il existe une autre manière de voir les choses.

Vous n'avez pas toujours à vous adapter au smartphone.

**Le smartphone peut aussi être adapté à vos besoins.**

Dans les deux premiers chapitres, vous avez appris à essayer avec prudence et à retrouver votre chemin.

Vous pouvez maintenant utiliser ces compétences pour modifier quelques réglages utiles.

Nous allons suivre une méthode simple :

**Je choisis → Je modifie une chose → J'observe → Je garde ou j'ajuste**

L'objectif de ce chapitre est de pouvoir vous dire :

**Je sais adapter mon téléphone à mes besoins.**

### Commencer par ce qui vous gêne réellement

Les smartphones proposent énormément de réglages.

Vous n'avez aucune raison de tous les explorer.

Commencez plutôt par une question :

**« Qu'est-ce qui me gêne aujourd'hui dans l'utilisation de mon téléphone ? »**

Peut-être :

- le texte est difficile à lire ;
- l'écran manque de luminosité ;
- le son est insuffisant ;
- vous recevez trop de notifications ;
- taper un long message vous fatigue ;
- certains gestes sont difficiles.

Choisissez **un seul besoin**.

Vous évitez ainsi de modifier plusieurs choses en même temps sans savoir ensuite laquelle a réellement amélioré votre confort.

### **Bon réflexe**

**Je n'adapte pas tout mon téléphone. J'adapte ce qui me gêne réellement.**

### **Agrandir le texte**

Si vous devez rapprocher régulièrement le téléphone de vos yeux ou fournir un effort pour lire, la taille du texte est un bon premier réglage.

Dans les réglages du téléphone, cherchez une fonction liée à :

- **Texte** ;
- **Taille du texte** ;
- **Affichage** ;
- ou une formulation proche.

Le nom exact peut varier.

Ce qui compte est votre objectif :

**rendre le texte plus facile à lire.**

Commencez par une petite modification.

Puis ouvrez une application que vous utilisez régulièrement.

Par exemple :

- Messages ;
- Contacts ;
- votre navigateur ;
- une autre application contenant du texte.

Regardez le résultat.

Posez-vous simplement :

**« Est-ce plus confortable pour moi ? »**

Si oui, gardez le réglage.

Sinon, ajustez-le à nouveau.

Vous n'avez pas besoin de trouver du premier coup la taille parfaite.

## **Plus grand n'est pas toujours meilleur**

Agrandir fortement le texte peut faciliter la lecture.

Mais cela peut aussi modifier la présentation de certains écrans.

Certains mots peuvent apparaître sur plusieurs lignes.

Vous pouvez voir moins d'informations en même temps.

L'objectif n'est donc pas :

**« Mettre le texte le plus gros possible. »**

L'objectif est :

**« Trouver une taille suffisamment confortable pour moi. »**

C'est vous qui jugez le résultat.

Le téléphone vous propose un réglage.

Vous décidez s'il vous convient.

## **Ajuster la luminosité**

La luminosité de l'écran peut être adaptée à votre environnement.



Dans une pièce sombre, un écran très lumineux peut être désagréable.  
À l'extérieur ou dans un endroit très éclairé, un écran trop sombre peut devenir difficile à lire.

Vous pouvez donc ajuster la luminosité lorsque cela est nécessaire.

Là encore :

**il n'existe pas une valeur parfaite pour toutes les situations.**

Vous pouvez modifier légèrement le réglage puis regarder l'écran.

Est-il plus facile à lire ?

Est-il agréable ?

Si oui, vous avez trouvé un réglage adapté à ce moment.

Vous pourrez le modifier de nouveau lorsque la situation changera.

## **Un réglage n'est pas une décision définitive**

Cette idée est importante.

Lorsque vous modifiez la taille du texte ou la luminosité, vous pouvez craindre :

**« Et si je dérègle mon téléphone ? »**

Mais beaucoup de réglages de confort peuvent être ajustés à nouveau.

Vous modifiez légèrement.

Vous observez.

Si cela ne vous convient pas, vous revenez au réglage et vous essayez autre chose.

Vous appliquez exactement la méthode :

**Je modifie une chose → J'observe → J'ajuste**

Vous ne cherchez pas à « réussir un réglage ».

Vous cherchez ce qui vous convient.

## **Régler le son selon vos besoins**

Le téléphone produit différents sons :

- la sonnerie d'un appel ;
- le son d'une vidéo ;
- une notification ;
- la voix d'un correspondant ;
- parfois d'autres alertes.

Les boutons placés sur le côté du téléphone permettent souvent d'augmenter ou de diminuer le volume.

Mais leur effet peut dépendre de ce que vous êtes en train de faire.

Par exemple, modifier le volume pendant une vidéo peut agir sur le son de cette vidéo.

Dans une autre situation, le résultat peut être différent.

Si vous n'obtenez pas ce que vous souhaitez, recherchez dans les réglages une fonction liée à :

- **Son ;**
- **Volume ;**
- **Sonnerie.**

Votre objectif reste simple :

**entendre suffisamment ce qui est important pour vous.**

## Vérifier avec un usage réel

Après avoir modifié le volume, ne vous contentez pas de regarder une barre ou un chiffre.

Testez la situation réelle.

Par exemple :

écoutez brièvement une vidéo ;

ou demandez à une personne de confiance de vous appeler si vous souhaitez vérifier la sonnerie.

Puis demandez-vous :

« **Est-ce que j'entends correctement ?** »

La bonne valeur n'est pas celle qu'un autre utilisateur choisirait.

C'est celle qui vous convient.

## **Les notifications : toutes ne méritent pas votre attention**

Votre téléphone peut afficher régulièrement de petits messages ou produire des sons pour vous signaler :

- un nouveau message ;
- un courriel ;
- une information provenant d'une application ;
- une actualité ;
- une promotion ;
- une mise à jour ;
- ou beaucoup d'autres choses.

Ces alertes sont appelées **notifications**.

Elles peuvent être utiles.

Mais lorsqu'elles deviennent trop nombreuses, elles peuvent aussi fatiguer ou interrompre inutilement.

Le bon objectif n'est pas de supprimer toutes les notifications.

Il est de vous demander :

« **Est-ce que cette application a réellement besoin de m'interrompre ?** »

## **Choisir plutôt que tout accepter**

Supposons qu'une application vous envoie plusieurs notifications par jour alors qu'elles ne vous intéressent pas.

Vous pouvez rechercher les réglages liés aux **Notifications**.

Selon le téléphone et l'application, plusieurs choix peuvent être proposés.

Vous n'avez pas besoin de maîtriser toutes les options.

Commencez simplement par identifier l'application concernée et demandez-vous :

**« Est-ce que je veux continuer à recevoir ses notifications ? »**

Pour une application de messagerie que vous utilisez régulièrement, la réponse sera peut-être oui.

Pour une application qui vous signale surtout des promotions, peut-être non.

C'est à vous de choisir.

**Une notification est un service rendu par le téléphone, pas un ordre auquel je dois répondre.**

## **Modifier une seule application à la fois**

Si les notifications vous dérangent, évitez de modifier tous les réglages en une seule fois.

Choisissez une application.

Modifiez uniquement ce qui concerne cette application.

Puis utilisez normalement votre téléphone pendant quelque temps.

Le résultat vous convient ?

Gardez le réglage.

Sinon, vous pourrez revenir dessus.

Cette méthode évite de créer un téléphone soudain silencieux sans savoir quel réglage en est responsable.

## **Écrire sans tout taper : la dictée vocale**

Le clavier d'un smartphone peut être pratique pour un message court.

Mais écrire un texte plus long avec les doigts peut devenir fatigant.

Votre téléphone peut proposer une fonction permettant de **dicter** du texte.

Vous parlez.

Le téléphone transforme votre voix en texte écrit.

Vous pouvez rencontrer un symbole représentant un microphone sur le clavier ou une fonction équivalente.

Le principe est :

**Je parle → le téléphone écrit → je relis avant d'envoyer.**

La dernière étape est essentielle.

La dictée peut mal comprendre un mot.

Un nom propre peut être incorrect.

Une phrase peut manquer de ponctuation.

La dictée vous aide à écrire.

Elle ne remplace pas votre vérification.

## **Essayer la dictée avec une phrase simple**

Ouvrez un endroit où vous pouvez écrire sans enjeu important.

Par exemple une note ou un message que vous n'enverrez pas immédiatement.

Si une fonction de microphone est proposée sur votre clavier, utilisez-la puis dites lentement :

**« Bonjour, ceci est un essai de dictée vocale. »**

Regardez ensuite le texte.

Le téléphone a-t-il bien compris ?

S'il y a une erreur, vous pouvez la corriger avant toute utilisation du texte.

Vous venez de découvrir une autre manière d'utiliser votre smartphone.

Vous n'avez pas besoin de l'adopter pour tous vos messages.

Utilisez-la seulement lorsqu'elle vous rend service.

## Les fonctions d'accessibilité

Les smartphones proposent également des fonctions destinées à faciliter leur utilisation lorsqu'une personne rencontre une difficulté visuelle, auditive, motrice ou une autre limitation.

Ces fonctions sont souvent regroupées sous un nom comme :

### **Accessibilité**

ou une formulation proche.

Elles peuvent compléter les réglages ordinaires de texte, d'affichage ou de son.

Vous n'avez pas besoin d'explorer toutes les possibilités.

Le mot important à retenir est :

### **Accessibilité**

Si une difficulté particulière vous gêne régulièrement, vous savez maintenant qu'il existe un endroit du téléphone où rechercher des adaptations plus poussées.

## Une fonction d'accessibilité n'est pas réservée à une catégorie de personnes

Il n'est pas nécessaire de vous demander :

**« Est-ce que cette fonction est vraiment faite pour moi ? »**

La bonne question est simplement :

**« Est-ce qu'elle m'aide à utiliser mon téléphone plus facilement ? »**

Si une option améliore réellement votre usage, elle remplit son rôle.

Votre smartphone est un outil personnel.

Vous pouvez l'adapter à votre manière de lire, d'entendre ou d'effectuer certains gestes.

## Android et iPhone : chercher le besoin, pas le chemin

Les réglages ne portent pas toujours exactement les mêmes noms.

Sur un iPhone, vous trouverez une application principale appelée généralement **Réglages**.

Sur Android, elle peut être appelée **Paramètres** ou **Réglages**, selon l'appareil.

À l'intérieur, les rubriques peuvent également changer.

Ne mémorisez donc pas :

**« Je dois toujours toucher le troisième menu puis le deuxième bouton. »**

Retenez plutôt des mots correspondant à votre besoin :

- **Texte ;**
- **Affichage ;**
- **Luminosité ;**
- **Son ;**
- **Volume ;**
- **Notifications ;**
- **Accessibilité.**

Et si votre téléphone permet de rechercher directement dans les réglages, ces mots pourront vous aider.

Notre règle reste :

**Ne cherchez pas exactement la même image. Cherchez la même fonction.**

## Ne transformez pas votre téléphone en chantier permanent

Lorsque l'on découvre les réglages, on peut être tenté de tout modifier.

Une couleur.

Une taille.

Un son.

Les notifications.

L'écran.

Puis une autre option dont on ne connaissait même pas l'existence quelques minutes auparavant.

Ce n'est pas nécessaire.

Un téléphone adapté n'est pas un téléphone où tous les réglages ont été personnalisés.

C'est un téléphone qui vous convient pour vos usages réels.

Posez-vous donc :

**« Ce réglage répond-il à un besoin que j'ai réellement ? »**

Si la réponse est non, vous pouvez parfaitement le laisser tel quel.

Savoir **ne pas modifier** quelque chose fait aussi partie de l'autonomie.

## À vous de jouer — Une amélioration réelle

Pour cet exercice, choisissez **un seul inconfort réel**.

Par exemple :

- le texte est un peu trop petit ;
- l'écran vous semble trop sombre ;
- le volume ne vous convient pas ;
- une application vous envoie trop de notifications ;
- vous souhaitez essayer la dictée vocale.

Ne choisissez pas cinq choses.

Une seule suffit.



## Étape 1 — Je précise mon besoin

Complétez :

« **Je voudrais que mon téléphone soit plus confortable pour...** »

Par exemple :

« **...lire mes messages.** »

ou :

« **...entendre mes appels.** »

ou :

« **...être moins interrompu par cette application.** »

Vous savez maintenant ce que vous cherchez.

## Étape 2 — Je cherche la fonction

Dans les réglages ou dans la fonction concernée, cherchez un mot correspondant à votre objectif.

Vous n'avez pas besoin de connaître tout le chemin.

## Étape 3 — Je modifie une seule chose

Faites une petite modification.

Pas plusieurs.

## Étape 4 — J'observe dans la vie réelle

Utilisez ensuite votre téléphone normalement pendant quelques instants.

Posez-vous :

« **Est-ce mieux pour moi ?** »

Si oui, gardez le réglage.

Sinon, ajustez-le ou revenez au réglage précédent.

## Deuxième exercice — Retrouver sans suivre une recette

Choisissez maintenant **une autre fonction**, mais ne la modifiez pas.

Par exemple :

## **Notifications ou Accessibilité.**

Votre seul objectif est de la **retrouver**.

Utilisez ce que vous avez appris dans le chapitre 2.

Explorez les réglages.

Revenez si nécessaire.

Si une recherche est proposée, utilisez le mot correspondant.

Lorsque vous avez trouvé la fonction, arrêtez-vous.

Vous n'avez rien besoin de changer.

L'exercice est réussi si vous pouvez vous dire :

**« Je ne connaissais pas le chemin, mais j'ai réussi à retrouver la fonction. »**

## **Ce que vous savez maintenant faire**

Vous savez désormais :

- partir d'un besoin réel plutôt que modifier votre téléphone au hasard ;
- agrandir le texte lorsque cela facilite la lecture ;
- ajuster la luminosité selon la situation ;
- adapter le volume à votre confort ;
- décider quelles notifications méritent votre attention ;
- essayer la dictée vocale puis vérifier le texte obtenu ;
- reconnaître le mot **Accessibilité** comme point de départ pour des besoins plus spécifiques ;
- modifier une chose à la fois ;
- observer le résultat dans une utilisation réelle ;
- revenir sur un réglage qui ne vous convient pas ;
- chercher une fonction plutôt que mémoriser tout un chemin ;

- décider qu'un réglage n'a pas besoin d'être modifié.

Votre méthode est maintenant :

**Je choisis → Je modifie une chose → J'observe → Je garde ou j'ajuste**

## **Votre nouvelle autonomie**

**Je sais adapter mon téléphone à mes besoins.**

Vous avez maintenant acquis les trois bases de la Partie 1 :

**j'ose agir avec prudence ;**

**je sais retrouver mon chemin ;**

**je sais adapter mon téléphone à mes besoins.**

Avant de commencer les gestes du quotidien de la Partie 2, une notion doit toutefois être clarifiée une fois pour toutes :

**le compte, l'identifiant et le mot de passe.**

## **Repère essentiel — Votre compte, votre identifiant et votre mot de passe**

Votre smartphone vous appartient physiquement.

Mais une partie de ce que vous faites avec lui dépend aussi de **comptes personnels**.

Vous en utilisez peut-être déjà plusieurs sans toujours y penser :

- un compte associé au téléphone ;
- votre messagerie ;
- votre banque ;
- un service administratif ;
- une application de transport ;
- un site marchand ;
- un réseau social.

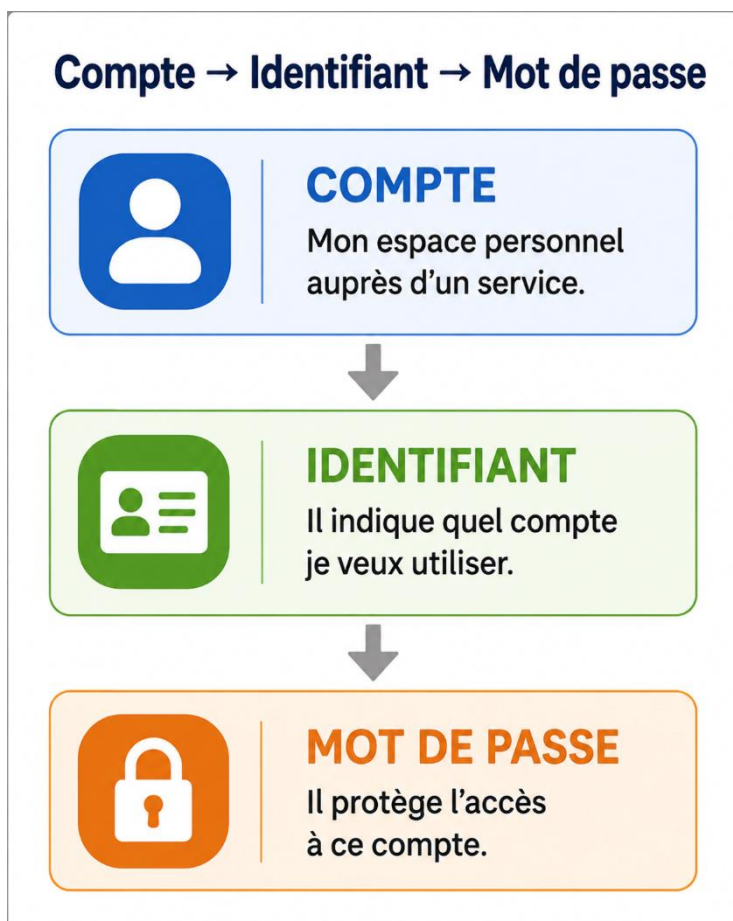
Au fil des chapitres suivants, votre téléphone pourra vous demander de vous identifier, d'installer une application, de retrouver certaines données ou de confirmer une opération.

Il est donc utile de clarifier maintenant trois mots que l'on rencontre constamment :

### **Compte → Identifiant → Mot de passe**

Vous n'avez pas besoin de devenir spécialiste de leur fonctionnement.

Vous devez surtout savoir **ce que chacun représente**.



### **Un compte, c'est votre espace personnel auprès d'un service**

Imaginez une bibliothèque.

Tout le monde peut entrer dans le bâtiment, mais chaque adhérent possède sa propre fiche.

Un compte numérique fonctionne un peu de cette manière.

Il permet à un service de savoir :

**« Cette personne est bien celle qui possède cet espace personnel. »**

Votre compte peut contenir ou donner accès à différentes informations :

- vos préférences ;
- vos messages ;
- vos achats ;
- vos documents ;
- vos rendez-vous ;
- certaines données enregistrées ;
- votre historique d'utilisation.

Chaque service possède généralement son propre compte.

Votre compte bancaire n'est donc pas le même que votre compte de messagerie.

Votre compte auprès d'une administration n'est pas le même que celui utilisé pour une application de transport.

## **À retenir**

**Le compte est mon espace personnel auprès d'un service.**

## **Le téléphone possède lui aussi un compte principal**

Votre smartphone est généralement associé à un compte personnel qui joue un rôle particulier.

Sur un iPhone, il s'agit généralement du **compte Apple**.

Sur un smartphone Android, il s'agit généralement d'un **compte Google**, avec parfois d'autres services proposés par le fabricant.

Ce compte peut notamment servir à :

- installer des applications ;
- accéder à certains services ;
- retrouver certaines données ;
- participer à la sauvegarde ou à la synchronisation ;
- confirmer certaines opérations.

Vous n'avez pas besoin de connaître toutes ses fonctions aujourd'hui.

Retenez surtout :

**Mon téléphone peut avoir besoin de reconnaître le compte principal qui lui est associé.**

Nous retrouverons cette notion plus tard, notamment pour installer une application ou vérifier certaines sauvegardes.

## **L'identifiant permet de retrouver votre compte**

Pour reconnaître votre compte, un service vous demande généralement un **identifiant**.

Très souvent, cet identifiant est :

- une adresse électronique ;
- parfois un numéro de téléphone ;
- plus rarement un nom choisi spécialement.

Par exemple, lorsqu'un service vous demande :

**Adresse e-mail**

puis :

**Mot de passe**

l'adresse électronique sert généralement d'identifiant.

Elle permet au service de savoir **quel compte vous voulez ouvrir**.

## **À retenir**

**L'identifiant indique quel est mon compte.**

## Une adresse électronique peut avoir plusieurs rôles

Cette situation peut prêter à confusion.

Une adresse électronique peut servir :

1. à recevoir et envoyer des courriels ;
2. à identifier votre compte auprès d'un autre service.

Supposons que votre adresse soit :

**prenom.nom@example.fr**

Vous pouvez l'utiliser pour recevoir vos messages.

Mais elle peut aussi servir d'identifiant pour vous connecter à une application.

Cela ne signifie pas que l'application possède votre boîte de messagerie.

Elle utilise simplement cette adresse comme moyen de reconnaître votre compte.

### **Bon réflexe**

**Quand on me demande mon adresse électronique, je regarde si elle sert à me contacter ou à identifier mon compte.**

## Le mot de passe protège l'accès

Une fois le compte identifié, le service doit vérifier que c'est bien vous qui essayez d'y accéder.

Le mot de passe sert à cette vérification.

Il doit rester personnel.

**L'identifiant indique quel compte ouvrir.**

**Le mot de passe aide à prouver que j'ai le droit d'y entrer.**

Cette distinction est essentielle.

Deux personnes peuvent connaître votre adresse électronique.

Cela ne doit pas leur permettre d'accéder à votre compte.

Le mot de passe protège cet accès.

## Ne confondez pas les mots de passe de vos différents comptes

Vous pouvez posséder plusieurs comptes.

Ils ne correspondent pas nécessairement au même mot de passe.

Par exemple :

- votre messagerie possède son accès ;
- votre banque possède son accès ;
- votre compte Apple ou Google possède son accès ;
- un site administratif peut posséder encore un autre accès.

Lorsque votre téléphone affiche :

**« Entrez votre mot de passe »**

la bonne question n'est donc pas seulement :

**« Quel est mon mot de passe ? »**

mais :

**« Quel compte suis-je en train d'utiliser ? »**

Cette question évite beaucoup de confusion.

## Avant de saisir un mot de passe, regardez qui le demande

Un mot de passe est une information importante.

Avant de le saisir, regardez :

- quelle application est ouverte ;
- quel service vous utilisez ;
- quel compte est mentionné ;
- si cette demande correspond bien à ce que vous étiez en train de faire.



Par exemple, si vous venez volontairement d'ouvrir la boutique officielle pour installer une application et que votre téléphone vous demande de confirmer votre identité, cette demande a une logique.

Si un message inattendu vous réclame soudainement votre mot de passe, la situation est différente.

Nous apprendrons au chapitre 9 à vérifier précisément ce type de demande.

Pour l'instant, retenez :

**Je ne saisis pas un mot de passe simplement parce qu'un écran me le demande. Je regarde d'abord quel service me le demande et pourquoi.**

## **Le téléphone peut parfois vous reconnaître autrement**

Selon votre appareil, certaines opérations peuvent être confirmées avec :

- votre empreinte digitale ;
- la reconnaissance de votre visage ;
- un code du téléphone ;
- un autre moyen de vérification.

Ces mécanismes peuvent remplacer la saisie du mot de passe dans certaines situations.

Cela ne signifie pas que le mot de passe n'existe plus.

Il peut être demandé à nouveau plus tard.

Par exemple après un redémarrage, une modification importante ou pour accéder à certaines fonctions.

Il reste donc utile de savoir **quel compte vous utilisez** et de pouvoir retrouver ses informations d'accès.

## Le code reçu par SMS n'est pas votre mot de passe

Certains services ajoutent une vérification supplémentaire.

Après avoir saisi votre identifiant et votre mot de passe, vous recevez parfois un code temporaire.

Par exemple :

**483921**

Vous recopiez ce code dans le service pour confirmer que c'est bien vous.

Ce code n'est pas votre mot de passe habituel.

Il sert généralement **une seule fois ou pendant une courte durée**.

Retenez surtout :

**Un code de confirmation peut permettre l'accès à mon compte ou confirmer une action importante.**

Il mérite donc la même prudence qu'un mot de passe.

Nous y reviendrons au chapitre 9.

## « Mot de passe oublié » ne signifie pas « compte perdu »

Il arrive d'oublier un mot de passe.

Cela ne signifie pas forcément que votre compte est perdu.

De nombreux services proposent une fonction comme :

**Mot de passe oublié ?**

ou :

**Réinitialiser le mot de passe**

Le service vous demandera alors de vérifier votre identité avant de choisir un nouveau mot de passe.

La procédure varie selon les services.

Ne mémorisez donc pas une méthode unique.

Retenez plutôt :

**Si j'ai oublié un mot de passe, je cherche la procédure officielle de récupération du service concerné.**

Et surtout, ne créez pas immédiatement un nouveau compte simplement parce que vous n'arrivez plus à vous connecter.

Vous risqueriez ensuite d'avoir deux comptes au lieu d'un problème résolu.

## **Éviter les comptes créés en double**

Vous ouvrez une application.

Elle vous propose :

**Se connecter**

ou :

**Créer un compte**

Si vous avez déjà utilisé ce service auparavant, commencez par vous demander :

**« Ai-je déjà un compte ici ? »**

Si oui, choisissez plutôt **Se connecter**.

Créer un nouveau compte peut vous donner un nouvel espace vide alors que vos informations se trouvent dans l'ancien.

Cette confusion est très fréquente.

**Bon réflexe**

**Avant de créer un compte, je vérifie si j'en possède déjà un.**

## **Comment savoir quel compte est utilisé ?**

Vous n'avez pas besoin d'effectuer une enquête compliquée.

Lorsque cela devient nécessaire, cherchez dans le service une rubrique comme :

- **Compte** ;
- **Profil** ;
- **Mon compte** ;
- votre nom ;
- votre adresse électronique.

Vous pourrez souvent y voir l'identifiant utilisé.

L'emplacement exact varie selon l'application.

Encore une fois :

**Ne cherchez pas exactement la même image. Cherchez la même fonction.**

Votre objectif est simplement :

**identifier le compte actuellement utilisé.**

## **Petit exercice — Reconnaître sans révéler**

Pour cet exercice, vous n'avez besoin de saisir **aucun mot de passe**.

Pensez à votre téléphone et répondez simplement à ces questions.

### **1. Savez-vous quelle adresse ou quel identifiant est associé au compte principal de votre téléphone ?**

Vous pouvez répondre :

**Oui**

**Non**

**Je ne suis pas certain**

### **2. Si une application vous demande un mot de passe, savez-vous vous demander d'abord :**

**« Mot de passe de quel compte ? »**

### 3. Savez-vous distinguer :

**Créer un compte**

et

**Se connecter à un compte existant ?**

Si une réponse reste incertaine, ce n'est pas un problème.

Vous savez maintenant **ce qu'il faudra identifier** lorsqu'une situation concrète se présentera.

### Ce que vous devez retenir

Vous n'avez pas besoin de mémoriser toute la technique.

Retenez quatre idées :

**Le compte est mon espace personnel auprès d'un service.**

**L'identifiant indique quel compte je veux utiliser.**

**Le mot de passe protège l'accès à ce compte.**

**Avant de créer un nouveau compte, je vérifie si j'en possède déjà un.**

Et devant une demande de connexion :

**Je regarde d'abord quel compte le téléphone ou le service me demande d'utiliser.**

### Votre repère essentiel

Vous pouvez maintenant lire les trois mots :

**Compte → Identifiant → Mot de passe**

sans les considérer comme une seule chose mystérieuse.

Ils ont chacun un rôle différent.

Cette compréhension vous servira dans la suite du livre lorsque vous installerez une application, utiliserez certains services, effectuerez une démarche en ligne ou vérifierez la sauvegarde de votre téléphone.

Vous n'avez pas besoin de tout retenir.

Vous avez surtout besoin de savoir **quelle question vous poser lorsqu'un écran vous demande de vous identifier.**

## Partie 2 — Faire seul les gestes du quotidien

---

*Communiquer → Manipuler → Chercher → Ajouter → Conserver*



*J'utilise*

## Chapitre 4 — Appeler, écrire et gérer ses contacts

Jusqu'ici, vous avez appris à mieux comprendre votre smartphone, à retrouver votre chemin et à adapter certains réglages à vos besoins.

Nous entrons maintenant dans une nouvelle étape.

Il ne s'agit plus seulement d'explorer le téléphone.

Il s'agit de **faire quelque chose d'utile avec lui, par vous-même.**

Commençons par l'un des usages les plus courants :

**communiquer avec une personne.**

Vous voulez appeler un proche.

Envoyer un message.

Retrouver le numéro d'un médecin.

Ajouter une nouvelle personne dans votre téléphone.

Dans toutes ces situations, la logique est presque toujours la même :

**je cherche la personne → je vérifie que c'est la bonne → je choisis comment communiquer avec elle.**

C'est cette méthode que nous allons apprendre.

### Un contact, c'est simplement une fiche

Votre téléphone peut conserver les coordonnées des personnes avec lesquelles vous communiquez.

Chaque personne possède alors une petite fiche appelée **contact**.

Elle peut contenir :

- un prénom ;
- un nom ;
- un ou plusieurs numéros de téléphone ;
- une adresse électronique ;

- éventuellement une photo ou d'autres informations.

Vous n'avez pas besoin de remplir toutes ces rubriques.

Pour commencer, un nom et un numéro de téléphone suffisent souvent.

L'intérêt est simple :

au lieu de retenir ou de recopier le numéro d'une personne, vous cherchez son nom.

Votre téléphone fait le lien.

## Retrouver une personne

Prenez votre smartphone.

Cherchez l'application qui permet d'accéder à vos contacts ou à vos appels.

Selon votre téléphone, elle peut porter un nom comme :

**Téléphone, Contacts** ou un nom proche.

L'apparence peut changer d'un appareil à l'autre.

Ne cherchez pas exactement la même icône que dans un exemple.

Cherchez la fonction :

**retrouver une personne dont le numéro est enregistré dans mon téléphone.**

## Cherchez quelqu'un que vous connaissez bien

Choisissez une personne avec laquelle vous communiquez régulièrement.

Par exemple :

- un membre de votre famille ;
- un ami ;
- un voisin ;
- une autre personne de confiance.



Cherchez son nom.

Vous pouvez faire défiler la liste de vos contacts.

Mais si vous en avez beaucoup, une fonction de recherche est souvent plus pratique.

Cherchez une loupe ou une zone permettant de saisir quelques lettres.

Tapez le prénom ou le nom de la personne.

Lorsque sa fiche apparaît, ne vous précipitez pas.

Regardez.

### **Est-ce bien la bonne personne ?**

Si plusieurs contacts portent un nom proche, vérifiez le prénom, le numéro ou une autre information disponible.

Cette petite vérification deviendra importante lorsque vous enverrez des messages.

### **Appeler la bonne personne**

Une fois la fiche du contact ouverte, vous trouverez généralement une commande permettant de téléphoner.

Elle est souvent représentée par un symbole de combiné téléphonique ou par le mot **Appeler**.

Avant de lancer l'appel, prenez une seconde.

Regardez le nom affiché.

Puis appelez.

Vous n'avez pas besoin de mémoriser le numéro.

Vous avez utilisé une méthode beaucoup plus pratique :

**chercher une personne → vérifier → appeler.**

### **Composer un numéro reste parfois utile**

Il arrive que le numéro ne soit pas encore enregistré.

Dans ce cas, vous pouvez utiliser le clavier téléphonique pour le composer directement.

Cette fonction reste utile, par exemple lorsqu'une personne vous donne son numéro pour la première fois.

Mais dans la vie quotidienne, il est souvent plus pratique d'enregistrer ensuite cette personne dans vos contacts.

Ainsi, la prochaine fois, vous chercherez son nom plutôt que son numéro.

## Écrire à une personne

Le même contact peut généralement servir à envoyer un message.

Selon votre téléphone, cette possibilité peut être proposée directement dans la fiche du contact ou dans une application dédiée aux messages.

Vous pouvez rencontrer des noms comme :

**Messages**, **SMS** ou une autre application de messagerie.

Là encore, ne vous attachez pas trop au nom exact.

La fonction que vous recherchez est :

**écrire à une personne précise.**

### Avant d'écrire, vérifiez le destinataire

C'est ici qu'une petite habitude devient très importante.

Avant de commencer votre message, regardez le nom affiché en haut de la conversation.

Demandez-vous :

**« Est-ce bien à cette personne que je veux écrire ? »**

Cette vérification ne prend que quelques secondes.

Elle évite une erreur fréquente : préparer un message dans la mauvaise conversation.

Vous avez déjà appris au premier chapitre que certaines actions méritent une vérification avant confirmation.

L'envoi d'un message en fait partie.

## Écrire votre message

Touchez la zone dans laquelle vous pouvez écrire.

Le clavier apparaît.

Écrivez une phrase simple.

Par exemple :

**Bonjour, je vous appelle demain matin.**

Ne l'envoyez pas immédiatement.

Relisez-la.

Vérifiez :

- le destinataire ;
- le contenu ;
- les éventuelles erreurs importantes.

Tant que vous n'avez pas envoyé le message, vous pouvez le modifier tranquillement.

Vous pouvez ajouter un mot.

Effacer une phrase.

Corriger une erreur.

Puis, lorsque tout vous convient, envoyer.

## Considérez qu'un message envoyé est parti

Certaines applications permettent parfois de modifier ou d'annuler un message après son envoi.

D'autres non.

Ces possibilités peuvent également évoluer.

Pour garder un réflexe simple et valable dans la plupart des situations, partez de cette règle :

**avant l'envoi, je vérifie ; après l'envoi, je considère que le message est parti.**

Cela vous évitera de compter sur une fonction qui n'est pas forcément disponible.

## **Vous pouvez aussi dicter**

Au chapitre 3, vous avez découvert la dictée vocale.

Si écrire avec le clavier est inconfortable, vous pouvez l'utiliser ici.

Lorsque le clavier est affiché, cherchez le symbole du microphone.

Si vous l'avez identifié, vous pouvez parler au lieu de taper.

Par exemple :

« **Bonjour Marie, peux-tu me rappeler cet après-midi ?** »

Regardez ensuite le texte obtenu.

La dictée peut faire des erreurs.

Relisez donc avant d'envoyer.

Vous choisissez ainsi la méthode qui vous convient le mieux :

**écrire au clavier ou dicter.**

C'est également cela, adapter le smartphone à votre manière de faire.

## **Ajouter une nouvelle personne**

Imaginons maintenant qu'une personne vous donne son numéro.

Vous pourriez simplement le noter sur un papier.

Mais si vous pensez la recontacter, il est plus pratique de créer un nouveau contact.

Cherchez une commande comme :

- **Ajouter un contact ;**
- **Nouveau contact ;**
- un symbole + ;
- ou une commande équivalente.

Le nom exact dépend du téléphone.

La fonction reste la même :

**enregistrer une nouvelle personne.**

### **Commencez par l'essentiel**

Lorsque la fiche vide apparaît, de nombreuses rubriques peuvent être proposées.

Ne cherchez pas à toutes les remplir.

Commencez par :

**Prénom**

puis :

**Numéro de téléphone**

Ajoutez le nom de famille si cela vous aide à reconnaître la personne.

Par exemple :

**Prénom : Claire**

**Nom : Martin**

**Téléphone : 06...**

Avant d'enregistrer, vérifiez le numéro.

Une erreur d'un seul chiffre peut vous empêcher de joindre la bonne personne.

Puis enregistrez le contact.

### **Vérifier que le contact est réellement utilisable**

Une fois la fiche enregistrée, ne considérez pas l'exercice comme terminé.

Faites une vérification simple.

Retournez à votre liste de contacts.

Cherchez la personne que vous venez d'ajouter.

Ouvrez sa fiche.

Regardez si son numéro apparaît correctement.

Vous venez de vérifier que vous savez :

**créer un contact puis le retrouver.**

C'est cette deuxième étape qui transforme une manipulation en véritable compétence.

## Corriger un contact

Une personne peut changer de numéro.

Vous pouvez également avoir fait une erreur lors de la saisie.

Dans ce cas, cherchez une commande comme :

**Modifier, Éditer** ou un symbole permettant de changer la fiche.

Corrigez seulement l'information nécessaire.

Puis enregistrez.

Comme pour les réglages du chapitre 3 :

**je modifie → je regarde → je vérifie.**

Vous n'avez pas besoin de recréer tout le contact.

## Et supprimer un contact ?

Votre téléphone propose probablement aussi une fonction permettant de supprimer un contact.

Mais ce n'est pas une compétence nécessaire pour réussir ce chapitre.

Pourquoi ?

Parce que les contacts peuvent parfois être reliés à un compte utilisé par votre téléphone et apparaître sur plusieurs appareils.

Le Repère essentiel placé avant cette partie vous a déjà montré que les comptes peuvent jouer un rôle important.

Pour l'instant, concentrez-vous sur les actions utiles et fréquentes :

**retrouver, créer, corriger et utiliser un contact.**

Il n'est pas nécessaire d'explorer toutes les possibilités d'un menu simplement parce qu'elles existent.

## Android et iPhone : la logique reste la même

Sur Android comme sur iPhone, les applications et les écrans peuvent être différents.

Vous pourrez parfois ouvrir directement une application appelée **Contacts**.

Ailleurs, vos contacts seront accessibles depuis l'application **Téléphone**.

Les symboles d'appel ou de message peuvent également changer.

Mais la méthode reste :

**chercher une personne → ouvrir sa fiche → choisir ce que vous voulez faire.**

Si l'écran ne ressemble pas à celui d'un exemple :

**ne cherchez pas exactement la même image. Cherchez la même fonction.**

## Une première chaîne d'actions complète

Vous allez maintenant réaliser un exercice légèrement différent de ceux des premiers chapitres.

Vous ne suivrez pas seulement un geste isolé.

Vous allez accomplir plusieurs actions qui se suivent.

Choisissez une personne de confiance.

Si elle est déjà enregistrée dans votre téléphone :

1. retrouvez sa fiche ;
2. vérifiez son nom ;
3. regardez son numéro ;
4. préparez un message simple ;
5. relisez le destinataire et le texte ;
6. envoyez-le si vous souhaitez réellement le faire.

Si cette personne n'est pas encore enregistrée :

1. créez son contact ;
2. vérifiez son numéro ;
3. enregistrez la fiche ;
4. retrouvez-la dans vos contacts ;
5. préparez un message ;
6. vérifiez ;
7. envoyez.

Vous venez d'enchaîner plusieurs compétences.

### **Refaire avec moins d'aide**

Attendez maintenant quelques minutes ou revenez à cet exercice plus tard.

Sans relire toutes les étapes, choisissez une autre personne.

Essayez de :

**la retrouver → choisir entre appel et message → vérifier son identité → agir.**

Si vous bloquez, ne cherchez pas immédiatement la réponse dans le livre.

Commencez par observer l'écran.

Demandez-vous :

**« Quelle personne est-ce que je cherche ? »**

puis :

**« Qu'est-ce que je veux faire avec elle ? »**

Ces deux questions suffisent souvent à retrouver la bonne direction.

### **Une situation inattendue**

Vous recherchez « Michel ».



Deux personnes apparaissent :

**Michel Martin**

et

**Michel Moreau.**

Vous avez l'habitude d'appeler l'un d'eux, mais vous ne savez plus lequel vous venez d'ouvrir.

Que faire ?

Ne lancez pas l'appel au hasard.

Regardez les informations disponibles.

Le nom de famille.

Le numéro.

Éventuellement la photo.

Puis seulement choisissez.

Ce petit exemple contient un principe que vous rencontrerez souvent dans votre vie numérique :

**lorsque plusieurs choix se ressemblent, vérifiez avant d'agir.**

### **Bon réflexe**

Pour communiquer avec quelqu'un :

**Je cherche la personne → je vérifie son nom → je choisis appeler ou écrire → avant d'envoyer, je vérifie une dernière fois.**

Vous n'avez pas besoin d'aller vite.

Vous devez surtout être sûr de la personne avec laquelle vous communiquez.

## À retenir

Un contact est simplement une fiche qui vous permet de retrouver facilement une personne.

Vous savez maintenant :

- retrouver un contact ;
- appeler une personne enregistrée ;
- préparer et envoyer un message ;
- utiliser la dictée si elle vous convient mieux ;
- créer un nouveau contact ;
- corriger une information ;
- vérifier le destinataire avant une action importante.

Mais vous avez surtout franchi une nouvelle étape.

Dans les trois premiers chapitres, vous appreniez surtout à mieux maîtriser votre téléphone.

Dans celui-ci, vous venez de l'utiliser pour accomplir **une action complète du quotidien**.

Vous avez dû chercher.

Choisir.

Vérifier.

Puis agir.

C'est exactement la logique que nous allons développer dans toute cette deuxième partie.

## Chapitre 5 — Prendre, retrouver et partager ses photos

Prendre une photo avec son smartphone est devenu un geste courant.

Vous voyez un paysage.

Un proche sourit.

Vous voulez garder la trace d'un document, d'un objet ou d'un moment.

Vous ouvrez l'appareil photo et vous prenez l'image.

Mais une autre question arrive souvent juste après :

**« Où est passée ma photo ? »**

Puis parfois :

**« Comment l'envoyer à quelqu'un ? »**

Savoir toucher le bouton qui prend la photo n'est donc qu'une première étape.

Pour devenir réellement autonome, il faut pouvoir accomplir toute la chaîne :

**Prendre → Retrouver → Choisir → Partager → Vérifier**

L'objectif de ce chapitre est de pouvoir vous dire :

**Je sais prendre, retrouver et partager une photo par moi-même.**

### Deux applications à ne pas confondre

Votre téléphone possède généralement une application qui sert à **prendre** les photos.

Elle s'appelle souvent :

**Appareil photo**

ou porte un symbole représentant un appareil photo.

Il possède également une application qui sert à **retrouver et regarder** les images déjà prises.

Sur iPhone, elle s'appelle généralement **Photos**.

Sur Android, son nom peut varier :

- Google Photos ;
- Galerie ;
- Photos ;
- ou une autre application proposée par le fabricant.

Cette distinction est importante :

**Appareil photo → je crée une nouvelle photo.**

**Photos ou Galerie → je retrouve les photos déjà prises.**

Si vous retenez cette différence, vous avez déjà un premier repère solide.

## Prendre une photo

Ouvrez l'application **Appareil photo**.

Regardez l'écran.

Vous voyez ce que l'objectif de votre téléphone est en train de cadrer.

Placez simplement ce que vous voulez photographier dans l'image.

Puis utilisez le bouton de prise de vue.

Il est généralement représenté par un cercle assez visible.

Vous n'avez pas besoin de modifier tous les réglages de l'appareil photo.

Pour commencer :

**Je cadre → je prends la photo → je regarde le résultat.**

## Une photo prise est généralement enregistrée automatiquement

C'est une différence importante avec les documents que nous verrons plus tard.

Lorsque vous prenez une photo avec l'application Appareil photo, elle est normalement enregistrée automatiquement parmi vos photos.

Vous n'avez généralement pas besoin de choisir un dossier ou de toucher **Enregistrer** après chaque prise de vue.

Vous pouvez donc retenir :

**Je prends la photo, puis je peux la retrouver dans l'application consacrée aux photos.**

## **Regarder immédiatement la photo**

Après avoir pris une photo, l'application Appareil photo affiche souvent une petite miniature de l'image que vous venez de créer.

Vous pouvez la toucher pour regarder le résultat.

La photo vous convient ?

Très bien.

Elle est floue ou mal cadrée ?

Vous pouvez en prendre une autre.

Il n'est pas nécessaire de réussir du premier coup.

Prendre plusieurs photos puis choisir celle que l'on préfère est parfaitement normal.

## **Retrouver la photo sans passer par l'Appareil photo**

Le véritable apprentissage commence maintenant.

Quittez l'application Appareil photo.

Revenez à votre écran d'accueil.

Ouvrez ensuite l'application **Photos**, **Galerie** ou l'application équivalente de votre téléphone.

Regardez les images les plus récentes.

La photo que vous venez de prendre devrait apparaître parmi elles.

Vous venez de constater quelque chose d'essentiel :

**La photo n'appartient pas seulement à l'écran où je l'ai prise. Je sais la retrouver ensuite.**

## **Les photos les plus récentes sont le premier repère**

Lorsque vous cherchez une image que vous venez de prendre, commencez par les photos récentes.

C'est généralement le chemin le plus simple.

Vous n'avez pas besoin de parcourir tous vos albums ou toutes les options proposées par l'application.

Posez-vous :

**« Est-ce une photo récente ? »**

Si oui, commencez par les dernières images.

C'est un réflexe simple qui vous évite de chercher partout.

## **Retrouver une photo plus ancienne**

Vous voulez maintenant retrouver une photo prise il y a plusieurs semaines ou plusieurs mois.

Commencez par un repère très humain :

**« À peu près quand ai-je pris cette photo ? »**

Était-ce :

- pendant les vacances ?
- à Noël ?
- lors d'un anniversaire ?
- au printemps ?
- la semaine dernière ?

Dans l'application Photos ou Galerie, vous pouvez généralement faire défiler vos images dans le temps.

Certaines applications permettent également de naviguer par :

- date ;

- mois ;
- année ;
- album ;
- ou recherche.

Vous n'avez pas besoin de maîtriser toutes ces possibilités.

La date approximative est déjà un excellent point de départ.

## Une recherche peut parfois vous aider

Certaines applications de photos possèdent une fonction de recherche.

Elle peut permettre de chercher selon différentes informations.

Mais cette fonction dépend beaucoup de l'application utilisée.

Ne construisez donc pas votre autonomie sur une seule fonction avancée.

Commencez toujours par ce que vous savez :

**photo récente → je regarde les dernières images.**

**photo ancienne → je cherche d'abord la période.**

Si une fonction de recherche vous aide ensuite, utilisez-la.

## Choisir la bonne photo

Vous avez retrouvé plusieurs images ressemblantes.

Avant de partager, ouvrez celle que vous pensez être la bonne.

Regardez-la en grand.

Est-ce vraiment celle que vous voulez envoyer ?

Cette étape paraît évidente, mais elle est importante.

Vous n'êtes pas seulement en train de retrouver **une** photo.

Vous choisissez **la bonne**.

Notre chaîne devient donc :

**Prendre → Retrouver → Choisir**

## Partager une photo

Une fois la photo ouverte, cherchez une fonction appelée :

### Partager

Elle peut être accompagnée d'un symbole.

Selon le téléphone et l'application, ce symbole peut se présenter différemment.

Ne cherchez pas à mémoriser son emplacement exact.

Cherchez sa fonction :

**envoyer ou transmettre cette photo à quelqu'un ou à une autre application.**

Touchez **Partager**.

Votre téléphone peut alors vous proposer plusieurs possibilités.

Par exemple :

- Messages ;
- Mail ;
- WhatsApp ;
- ou d'autres applications installées.

Vous choisissez le moyen que vous souhaitez utiliser.

## Partager ne signifie pas déplacer la photo

Cette distinction est importante.

Lorsque vous partagez une photo avec une personne, l'image originale reste généralement dans votre photothèque.

Vous ne la retirez pas de votre téléphone simplement parce que vous l'avez envoyée.

Vous pouvez donc penser :

**Je garde ma photo et j'en partage une copie ou un accès selon l'application utilisée.**



Cela permet d'éviter une inquiétude fréquente :

**« Si je l'envoie, est-ce que je vais la perdre ? »**

Dans l'usage habituel, non.

## Choisir le destinataire

Vous avez choisi l'application de partage.

Il faut maintenant choisir la personne.

Vous réutilisez ici exactement la compétence du chapitre 4.

Cherchez le nom du destinataire.

Avant d'envoyer, regardez-le.

Puis regardez une nouvelle fois la photo.

Vous devez pouvoir répondre à deux questions :

**Est-ce la bonne photo ?**

**Est-ce la bonne personne ?**

C'est notre vérification finale.

## Le partage n'est pas terminé avant la vérification

Vous avez sélectionné une photo.

Vous avez choisi un destinataire.

Mais l'image n'est pas encore forcément partie.

Selon l'application, vous devrez encore utiliser une commande comme :

**Envoyer**

ou une fonction équivalente.

C'est précisément le moment où vous réutilisez le réflexe du chapitre 1 :

**Avant une action qui m'engage, je ralentis quelques secondes.**

Vous vérifiez :

**photo → destinataire → envoi**

Puis seulement vous envoyez.

## Il peut exister plusieurs chemins pour partager

Vous pouvez parfois commencer depuis la photo :

**Photo → Partager → application → destinataire**

Mais vous pouvez aussi commencer depuis une conversation :

**Conversation → ajouter une photo → choisir la photo → envoyer**

Ces deux chemins peuvent aboutir au même résultat.

Vous n'avez pas besoin de mémoriser toutes les possibilités.

Retenez plutôt la logique :

**Je dois retrouver la photo, la choisir et vérifier à qui je l'envoie.**

C'est cette logique qui vous rend autonome.

## Envoyer plusieurs photos

Certaines applications permettent de sélectionner plusieurs images avant de les partager.

Cette fonction peut être pratique.

Mais elle ajoute aussi un risque simple :

**envoyer une photo que vous n'aviez pas prévu de transmettre.**

Si vous partagez plusieurs images, prenez donc quelques secondes pour regarder l'ensemble de la sélection.

Vous n'avez aucune obligation d'apprendre cette fonction dès aujourd'hui.

Savoir partager correctement **une seule photo** suffit déjà pour réussir le chapitre.

## Une photo reçue n'est pas forcément dans votre photothèque

Une personne vous envoie une image dans Messages, WhatsApp ou une autre application.

Vous la voyez dans la conversation.

Cela ne signifie pas nécessairement qu'elle est automatiquement rangée avec les photos prises par votre téléphone.

Le fonctionnement peut varier selon l'application et ses réglages.

Si vous souhaitez vraiment conserver une image reçue, cherchez une fonction comme :

### **Enregistrer**

#### **Enregistrer l'image**

ou une formulation équivalente.

Le principe à retenir est :

**Voir une photo dans une conversation et la conserver dans ma photothèque peuvent être deux choses différentes.**

Vous retrouverez une distinction semblable au chapitre consacré aux documents.

## Supprimer une photo : une fonction secondaire

Vous prenez une photo ratée.

Elle ne vous sert pas.

Vous pouvez bien sûr la supprimer.

Mais la suppression n'est pas le cœur de ce chapitre.

Avant de supprimer, assurez-vous simplement que vous avez sélectionné la bonne image.

La plupart des smartphones conservent temporairement les photos supprimées dans une rubrique particulière avant leur disparition définitive.

Le nom et la durée peuvent varier.

Il n'est pas utile de mémoriser un nombre précis de jours.

Retenez plutôt :

**Une suppression ordinaire n'est pas toujours immédiatement définitive, mais je vérifie avant de supprimer définitivement.**

## **Une suppression accidentelle n'est pas toujours irréversible**

Vous venez de supprimer une photo et vous réalisez immédiatement votre erreur.

Ne concluez pas que tout est perdu.

Cherchez dans l'application Photos ou Galerie une rubrique correspondant aux éléments :

- supprimés ;
- récemment supprimés ;
- corbeille ;
- ou un nom équivalent.

Si la photo y est encore présente, une fonction peut permettre de la restaurer.

L'emplacement exact varie.

Nous conservons donc notre principe :

**Je cherche la fonction, pas l'image exacte d'un autre téléphone.**

## **Photos et espace de stockage**

Les photos occupent de la place sur votre téléphone.

Les vidéos peuvent en occuper encore davantage.

Mais ne commencez pas à supprimer de nombreux souvenirs simplement parce que votre téléphone semble contenir beaucoup d'images.

Au chapitre 11, vous apprendrez à distinguer :

**stockage**

et

**sauvegarde**

et à vérifier la situation avant de supprimer ce qui compte pour vous.

Pour l'instant, retenez :

**Je ne supprime pas des souvenirs importants au hasard pour “faire de la place”.**

## **Android et iPhone : mêmes fonctions, apparences différentes**

Sur iPhone, vous rencontrerez généralement **Appareil photo** et **Photos**.

Sur Android, l'application de consultation peut porter différents noms.

Les symboles et boutons de partage peuvent eux aussi varier.

Mais la chaîne reste identique :

**Prendre → Retrouver → Choisir → Partager → Vérifier**

C'est cela que vous devez savoir refaire sur un autre téléphone ou après une mise à jour.

Notre règle reste :

**Ne cherchez pas exactement la même image. Cherchez la même fonction.**

## **À vous de jouer — Une chaîne complète**

Pour cet exercice, choisissez une personne de confiance.

Vous allez accomplir toute la chaîne sans vous arrêter après la prise de vue.

## Étape 1 — Prendre

Prenez une nouvelle photo sans enjeu particulier.

Par exemple :

- une tasse ;
- une plante ;
- un objet sur une table ;
- une vue depuis une fenêtre.

## Étape 2 — Quitter

Quittez l'application Appareil photo.

Revenez à l'écran d'accueil.

Cette étape est importante.

Elle vous oblige à réellement **retrouver** la photo ensuite.

## Étape 3 — Retrouver

Ouvrez Photos, Galerie ou l'application correspondante.

Retrouvez l'image que vous venez de prendre.

Ne revenez pas dans l'Appareil photo pour utiliser sa miniature.

## Étape 4 — Choisir

Ouvrez la photo.

Regardez-la.

Vérifiez qu'il s'agit bien de celle que vous venez de prendre.

## Étape 5 — Partager

Cherchez la fonction **Partager**.

Choisissez une application que vous connaissez.

Puis choisissez votre personne de confiance.

## Étape 6 — Vérifier

Avant l'envoi, posez-vous deux questions :

**Est-ce la bonne photo ?**

**Est-ce la bonne personne ?**

Puis envoyez lorsque vous êtes prêt.

Vous venez d'accomplir :

**Prendre → Retrouver → Choisir → Partager → Vérifier**

### **Deuxième exercice — Une photo plus ancienne**

Choisissez maintenant une photo prise il y a quelque temps.

Ne commencez pas par faire défiler au hasard.

Posez-vous :

**« À peu près quand cette photo a-t-elle été prise ? »**

Cherchez à partir de cette période.

Lorsque vous l'avez retrouvée, arrêtez-vous.

Vous n'êtes pas obligé de la partager.

L'objectif est de constater que vous savez utiliser **un repère dans le temps** pour retrouver une image.

### **Refaire seul**

La prochaine fois que vous souhaitez envoyer une photo à quelqu'un, essayez de ne pas demander immédiatement :

**« Tu peux me l'envoyer ? »**

Commencez seul.

Rappelez-vous simplement :

**Je la retrouve → je la choisis → je partage → je vérifie.**

Si vous bloquez, votre question pourra être beaucoup plus précise :

**« J'ai retrouvé la photo, mais je ne trouve plus la fonction Partager. »**

Vous ne dépendez plus de quelqu'un pour toute la chaîne.

Vous demandez éventuellement une aide sur **un point précis**.

C'est déjà une grande différence.

## Ce que vous savez maintenant faire

Vous savez désormais :

- distinguer l'application qui prend les photos de celle qui permet de les retrouver ;
- prendre une photo puis la retrouver après avoir quitté l'appareil photo ;
- utiliser les images récentes comme premier repère ;
- chercher une photo ancienne à partir d'une période ;
- choisir la bonne image parmi plusieurs photos ;
- utiliser la fonction Partager ;
- choisir une application et un destinataire ;
- vérifier la photo et la personne avant l'envoi ;
- comprendre que partager ne signifie généralement pas retirer la photo du téléphone ;
- reconnaître qu'une photo reçue dans une conversation n'est pas forcément déjà conservée dans votre photothèque ;
- agir avec prudence avant une suppression ;
- savoir qu'une photo supprimée peut parfois rester temporairement récupérable ;
- éviter de supprimer des souvenirs importants simplement pour gagner de la place.

Votre méthode est :

**Prendre → Retrouver → Choisir → Partager → Vérifier**

### Votre nouvelle autonomie

**Je sais prendre, retrouver et partager une photo par moi-même.**

Après avoir appris à communiquer avec une personne, vous savez maintenant créer un contenu, le retrouver et décider vous-même de ce que vous voulez en faire.



Le prochain chapitre vous fera franchir une autre étape :  
**aller chercher une information nouvelle sur Internet et vérifier d'où elle vient.**

**Je cherche une information pratique sur Internet...**



**et je vérifie d'où elle vient avant de lui faire confiance.**

## Chapitre 6 — Chercher une information sur Internet

Vous voulez connaître l'horaire d'une piscine.

Trouver l'adresse d'un service.

Vérifier le jour d'ouverture d'une médiathèque.

Comprendre un mot.

Chercher une information sur un rendez-vous ou un transport.

Votre smartphone peut vous donner accès à énormément d'informations.

Le problème n'est donc généralement pas :

**« Est-ce que la réponse existe ? »**

Le problème est plutôt :

**« Comment la trouver sans me perdre parmi toutes les réponses proposées ? »**

Internet contient des informations très utiles, mais tous les résultats ne se valent pas.

Dans ce chapitre, nous allons donc apprendre deux choses en même temps :

**chercher** une information ;

puis **regarder d'où elle vient avant de lui faire confiance**.

Notre méthode sera :

**Je cherche → Je regarde → Je choisis → Je vérifie → Je reviens**

L'objectif est de pouvoir vous dire :

**Je sais chercher une information et vérifier d'où elle vient.**

## Avant de chercher : mon téléphone doit accéder à Internet

Pour consulter un site Internet, votre téléphone doit pouvoir se connecter au réseau.

Il utilise généralement l'une de ces deux possibilités :

- le **Wi-Fi** ;
- la **connexion mobile** associée à votre forfait téléphonique.

Vous n'avez pas besoin de comprendre leur fonctionnement technique pour effectuer une recherche.

Retenez seulement ceci :

**Si Internet ne fonctionne pas, je vérifie d'abord si mon téléphone est connecté.**

Si vous êtes chez vous, votre téléphone utilise peut-être votre réseau Wi-Fi.

À l'extérieur, il peut utiliser la connexion mobile.

Le passage de l'un à l'autre est souvent automatique.

## Reconnaître un problème de connexion

Vous ouvrez une page, mais rien ne s'affiche.

Avant de conclure :

**« Internet est cassé »**

ou :

**« Je fais mal quelque chose »,**

regardez ce qui se passe.

Une page peut ne pas s'ouvrir pour plusieurs raisons :

- le téléphone n'est pas connecté ;
- le réseau est momentanément faible ;
- le site lui-même rencontre un problème ;
- la page met simplement du temps à se charger.

Votre première vérification peut donc rester très simple :

**« Est-ce que mon téléphone semble bien connecté à Internet ? »**

Vous n'avez pas besoin de modifier immédiatement plusieurs réglages.

Comme dans les autres chapitres :

**j'observe d'abord.**

## **Le navigateur : l'application qui ouvre les sites Internet**

Pour consulter Internet, vous utilisez généralement une application appelée **navigateur**.

Vous connaissez peut-être :

- Safari ;
- Chrome ;
- ou un autre navigateur installé sur votre téléphone.

Le nom exact importe moins que sa fonction :

**ouvrir et consulter des pages Internet.**

Lorsque vous ouvrez le navigateur, vous voyez généralement une zone dans laquelle vous pouvez écrire.

Elle peut servir à saisir :

- l'adresse exacte d'un site ;
- ou simplement les mots correspondant à votre recherche.

Pour nos usages quotidiens, quelques mots précis suffiront souvent.

## **Commencer par ce que vous voulez réellement savoir**

Avant d'écrire, posez-vous cette question :

**« Quelle information est-ce que je cherche exactement ? »**

Par exemple :

**trop vague :**

piscine

**plus utile :**

horaires piscine Rosny-sous-Bois

Ou :

**trop vague :**

mairie

**plus utile :**

horaires mairie Rosny-sous-Bois

Ou encore :

définition QR code

pharmacie ouverte dimanche Rosny-sous-Bois

horaires musée Orsay

Vous n'avez pas besoin d'écrire une phrase parfaite.

Quelques mots précis sont souvent plus efficaces qu'une longue question confuse.

**Premier réflexe**

**Je précise mon besoin avant de multiplier les recherches.**

**Une première recherche peut être imparfaite**

Vous écrivez :

**horaires piscine**

Les résultats concernent des piscines dans plusieurs villes.

Ce n'est pas grave.

Vous venez simplement de découvrir qu'il manque une précision.

Ajoutez-la :

## **horaires piscine Rosny-sous-Bois**

Vous souhaitez les horaires particuliers de l'été ?

Ajoutez encore :

## **horaires piscine Rosny-sous-Bois été**

Vous apprenez ainsi à améliorer une recherche.

**Si la réponse est trop vague, j'ajoute un mot utile.**

Vous n'avez pas « raté » la première recherche.

Vous l'avez précisée.

## **Regarder la liste avant de toucher le premier résultat**

Après votre recherche, plusieurs résultats apparaissent.

Il est tentant d'ouvrir immédiatement le premier.

Prenez plutôt quelques secondes.

Regardez :

- le **titre** du résultat ;
- le **nom du site** ;
- quelques mots de description lorsqu'ils sont affichés.

Vous n'avez pas besoin de tout lire.

Vous cherchez simplement à répondre :

**« Qui me propose cette information ? »**

C'est une compétence essentielle.

Car deux résultats peuvent donner l'impression de répondre à la même question tout en provenant de sources très différentes.

## **La source : d'où vient l'information ?**

Supposons que vous recherchiez les horaires d'une mairie.

Vous pouvez trouver :

- le site officiel de la ville ;
- un annuaire ;
- un article ancien ;
- un autre site qui reprend ces horaires.

Pour ce type d'information, le site officiel de la mairie est généralement la source la plus directement concernée.

Vous recherchez les horaires d'un musée ?

Le site officiel du musée mérite naturellement votre attention.

Vous recherchez les conditions d'un service que vous utilisez ?

Le site de l'organisme concerné constitue souvent un bon point de départ.

Le principe n'est pas :

**« Seuls les sites officiels sont utiles. »**

Il est :

**« Je regarde qui donne l'information et si cette source correspond à ce que je cherche. »**

## **Tous les résultats ne se valent pas**

Internet rassemble :

- des sites officiels ;
- des médias ;
- des entreprises ;
- des associations ;
- des blogs ;
- des forums ;
- des contenus commerciaux ;
- des publications personnelles ;

- et beaucoup d'autres sources.

Cela ne signifie pas que tout ce qui n'est pas officiel est faux.

Mais cela signifie que vous devez parfois vous demander :

**« Pourquoi cette source est-elle bien placée pour répondre à ma question ? »**

Pour l'horaire d'un train, la source de l'opérateur concerné sera généralement plus utile qu'un article publié plusieurs années auparavant.

Pour l'adresse d'une administration, son site officiel sera plus pertinent qu'une page non datée qui reprend des informations anciennes.

Pour une opinion, au contraire, plusieurs sources peuvent naturellement proposer des points de vue différents.

Vous commencez donc à faire quelque chose de plus important que simplement « chercher sur Google » :

**vous choisissez une source.**

## **Chercher une information récente**

Certaines informations changent.

Par exemple :

- horaires ;
- tarifs ;
- dates ;
- conditions d'ouverture ;
- programmes ;
- coordonnées ;
- règles d'un service.

Lorsque ce que vous cherchez peut évoluer, regardez si l'information semble actuelle.



Vous pouvez rechercher :

- une date affichée ;
- une page clairement consacrée à la période actuelle ;
- une information provenant directement de l'organisme concerné.

Votre question devient alors :

**« Cette information est-elle encore valable aujourd'hui ? »**

Vous n'avez pas besoin de faire ce contrôle pour chaque définition ou chaque information stable.

Vous apprenez simplement à l'utiliser lorsque le temps compte.

## **Ouvrir un résultat puis observer**

Vous avez choisi un résultat.

Touchez-le.

Une page s'ouvre.

Avant de vous lancer dans une longue lecture, regardez :

- le nom ou le logo du site ;
- le titre de la page ;
- les premiers éléments affichés.

Demandez-vous :

**« Est-ce bien la page que je cherchais ? »**

Si oui, continuez.

Si non, vous n'êtes pas obligé d'y rester.

Vous avez appris au chapitre 2 à revenir en arrière.

Utilisez cette compétence.

**J'ouvre → je regarde → si ce n'est pas utile, je reviens aux résultats.**

## Revenir aux résultats fait partie de la recherche

Revenir en arrière n'est pas un échec.

Vous essayez un résultat.

Il ne répond pas suffisamment à votre question.

Vous revenez.

Vous en ouvrez un autre.

C'est le fonctionnement normal d'une recherche.

Vous n'êtes pas obligé de tirer une réponse de la première page que vous avez ouverte.

### Bon réflexe

**Je peux comparer plusieurs résultats sans me perdre : j'en ouvre un, puis je reviens.**

Le bouton ou le geste de retour appris précédemment devient ici un véritable outil d'autonomie.

## Les contenus sponsorisés ou publicitaires

Une page de résultats peut contenir des contenus publicitaires ou sponsorisés.

Ils peuvent ressembler aux autres résultats.

Un contenu publicitaire n'est pas forcément faux ou dangereux.

Mais il a été mis en avant dans un contexte commercial.

Cela ne signifie donc pas nécessairement :

**« C'est la meilleure réponse à ma question. »**

Regardez le nom du site et les indications affichées autour du résultat.

Puis choisissez en fonction de votre objectif.

Vous cherchez l'adresse officielle d'un service ?

Préférez directement le site du service lorsque vous le reconnaissez.

Vous cherchez un produit ?

Un résultat commercial pourra au contraire être pertinent.

Encore une fois :

**Je choisis en fonction de ce que je cherche.**

## **Un lien n'est pas un piège par principe**

Internet fonctionne grâce aux liens.

Vous touchez un lien pour :

- ouvrir un article ;
- consulter un horaire ;
- accéder à une page ;
- télécharger un document ;
- passer d'une rubrique à une autre.

Il serait donc inutile d'apprendre :

**« Je ne touche jamais aux liens. »**

Ce qui compte est le contexte.

Un lien correspondant à la recherche que vous venez volontairement d'effectuer n'est pas la même situation qu'un lien reçu dans un message inquiétant vous demandant immédiatement un paiement ou un mot de passe.

Vous apprendrez au chapitre 9 à traiter précisément ces demandes inhabituelles.

Pour l'instant, gardez cette idée :

**Je regarde d'où vient le lien et ce que je suis en train de chercher.**

## **Une réponse très visible n'est pas forcément toute la réponse**

Les moteurs de recherche peuvent parfois afficher directement une information sans que vous ouvriez un site.

C'est pratique.

Mais lorsque l'information est importante ou susceptible d'avoir changé, il reste utile de regarder sa provenance.

Par exemple, si un horaire ou une condition administrative est déterminant pour votre déplacement ou votre démarche, ouvrez si nécessaire la source correspondante.

Vous passez ainsi de :

**« J'ai vu une réponse »**

à :

**« Je sais d'où cette réponse vient. »**

C'est cette deuxième compétence que nous recherchons.

## **Plusieurs sites donnent des réponses différentes**

Cela peut arriver.

Un site indique un horaire.

Un autre en affiche un différent.

Ne choisissez pas automatiquement celui qui vous arrange le plus.

Demandez-vous :

- lequel est le plus directement concerné ?
- lequel semble le plus récent ?
- puis-je vérifier sur le site officiel du service ?
- existe-t-il une date ou une information permettant de comprendre la différence ?

Vous n'avez pas besoin de devenir enquêteur.

Mais vous avez déjà une méthode :

**Je vérifie avant de décider quelle information utiliser.**

## **Chercher sans multiplier les onglets et les pages**

Quand une recherche devient difficile, on peut ouvrir beaucoup de résultats.

Puis encore d'autres.

Très vite, l'écran devient confus.

Essayez plutôt :

**un résultat à la fois.**

Vous ouvrez.

Vous regardez.

Vous trouvez ce que vous cherchez ?

Très bien.

Sinon :

vous revenez ;

vous choisissez un autre résultat.

Cette méthode reprend un principe que vous connaissez déjà :

**Une action à la fois → j'observe → je décide.**

## **Si vous ne comprenez pas un mot**

Internet lui-même peut vous aider.

Vous voyez par exemple :

### **QR code**

et vous ne savez pas exactement ce que cela signifie.

Ouvrez une nouvelle recherche et écrivez :

### **définition QR code**

Ou plus simplement :

### **QR code c'est quoi**

Vous n'avez pas besoin d'utiliser un vocabulaire savant pour chercher.

Vous partez de vos mots.

Puis vous vérifiez que la réponse obtenue est suffisamment claire pour vous.

## Wi-Fi et données mobiles : rester au niveau utile

Vous verrez parfois les mots :

**Wi-Fi**

**4G**

**5G**

**données mobiles**

Vous n'avez pas besoin de comprendre toute la technologie qui se trouve derrière.

Pour l'usage de ce chapitre, la question essentielle est :

**« Mon téléphone peut-il actuellement accéder à Internet ? »**

Si la réponse est oui, vous pouvez poursuivre votre recherche.

Si la réponse est non, vous savez que le problème n'est peut-être pas votre recherche elle-même.

Vous avez simplement identifié une autre chose à vérifier.

## Android et iPhone : même méthode

Le navigateur peut être différent.

Les boutons de retour peuvent changer.

L'apparence des résultats peut varier légèrement.

Mais votre méthode ne change pas :

**Je cherche → Je regarde → Je choisis → Je vérifie → Je reviens**

Vous ne dépendez donc pas d'un seul navigateur ou d'un seul modèle de téléphone.

Vous apprenez une manière de raisonner.

## À vous de jouer — Trouver une information dont vous avez réellement besoin

Choisissez une petite information utile **aujourd'hui ou dans les prochains jours**.

Par exemple :

- un horaire ;
- une adresse ;
- les coordonnées d'un lieu ;
- une date ;
- une définition ;
- une information pratique.

Évitez pour cet exercice une question très complexe.

Nous voulons entraîner la méthode.

### **Étape 1 — Je cherche**

Ouvrez votre navigateur.

Écrivez quelques mots précis.

Par exemple :

**horaires médiathèque Rosny-sous-Bois**

Regardez les résultats.

### **Étape 2 — Je regarde**

Avant de toucher un résultat, observez :

- son titre ;
- le nom du site.

Demandez-vous :

**« Quelle source semble la plus directement liée à ma question ? »**

### **Étape 3 — Je choisis**

Ouvrez un résultat.

Regardez la page.

Correspond-elle réellement à votre recherche ?

Si oui, cherchez l'information.

Si non, revenez.

### **Étape 4 — Je vérifie**

Lorsque vous trouvez votre réponse, demandez-vous :

**« D'où vient cette information ? »**

Essayez de pouvoir nommer la source :

**le site de la mairie ;**

**le site du musée ;**

**le site de l'entreprise ;**

ou toute autre source réellement consultée.

Si l'information peut changer, vérifiez également qu'elle semble actuelle.

### **Étape 5 — Je reviens si nécessaire**

La première réponse ne convient pas ?

Revenez aux résultats.

Essayez une autre source.

Vous n'avez rien raté.

Vous êtes simplement en train de chercher.

### **Deuxième exercice — Améliorer une recherche**

Faites maintenant volontairement une recherche trop large.

Par exemple :

**cinéma**

Regardez les résultats.

Puis ajoutez une précision :

**cinéma Rosny-sous-Bois**

Ajoutez éventuellement encore ce dont vous avez réellement besoin :

**cinéma Rosny-sous-Bois horaires**

Observez la différence.



Vous venez d'apprendre que vous pouvez **piloter la recherche avec vos propres mots**.

## Refaire seul

La prochaine fois que vous avez besoin d'une petite information, essayez de ne pas demander immédiatement à quelqu'un :

**« Tu peux regarder pour moi ? »**

Commencez seul.

Posez-vous simplement :

**Qu'est-ce que je cherche ?**

Puis :

**Qui semble me donner cette information ?**

Si vous bloquez ensuite, vous pourrez demander une aide beaucoup plus précise.

Par exemple :

**« J'ai trouvé deux horaires différents et je ne sais pas lequel est celui du site officiel. »**

Vous êtes déjà acteur de votre recherche.

## Ce que vous savez maintenant faire

Vous savez désormais :

- vérifier que votre téléphone peut accéder à Internet ;
- reconnaître le rôle d'un navigateur ;
- commencer une recherche avec quelques mots précis ;
- ajouter une précision lorsque les résultats sont trop vagues ;
- regarder le titre et le nom du site avant d'ouvrir ;
- choisir une source en fonction de la question ;
- faire attention à l'actualité d'une information qui peut changer ;

- revenir aux résultats lorsqu'une page ne convient pas ;
- distinguer un résultat ordinaire d'un contenu publicitaire ou sponsorisé ;
- comprendre qu'un lien n'est pas dangereux par principe ;
- comparer deux réponses lorsqu'elles se contredisent ;
- utiliser l'origine de l'information pour décider si elle mérite votre confiance.

Votre méthode est :

**Je cherche → Je regarde → Je choisis → Je vérifie → Je reviens**

**Votre nouvelle autonomie**

**Je sais chercher une information et vérifier d'où elle vient.**

Vous savez désormais trouver une information sans dépendre systématiquement de la première réponse proposée.

## Chapitre 7 — Choisir et installer une application

Vous entendez parler d'une application utile.

Une application de transport.

De météo.

De musique.

De communication.

Une application proposée par votre banque, une administration ou un service que vous utilisez.

Et une question apparaît :

**« Comment être sûr d'installer la bonne ? »**

Car lorsque vous recherchez une application, plusieurs résultats peuvent se ressembler.

Les logos peuvent être proches.

Les noms aussi.

Et le téléphone peut ensuite demander une confirmation ou une autorisation que vous ne comprenez pas immédiatement.

Vous pourriez demander à quelqu'un :

**« Installe-la pour moi. »**

Mais il existe une autre possibilité :

**apprendre à chercher, vérifier puis installer vous-même.**

L'objectif de ce chapitre est de pouvoir vous dire :

**Je sais chercher, reconnaître et installer une application utile.**

Notre méthode sera :

**Je cherche → Je vérifie → J'installe → Je retrouve → J'ouvre**

## Une application ajoute une fonction à votre téléphone

Une application est un programme qui permet d'utiliser un service ou d'effectuer certaines actions.

Vous en utilisez déjà probablement plusieurs.

Par exemple pour :

- téléphoner ou échanger des messages ;
- consulter la météo ;
- vous déplacer ;
- écouter de la musique ;
- gérer certains services ;
- consulter des informations.

Votre téléphone contient déjà des applications lorsque vous commencez à l'utiliser.

Vous pouvez ensuite en ajouter d'autres selon vos besoins.

Mais vous n'avez pas besoin d'en installer beaucoup.

La première question est donc :

**« À quoi cette application va-t-elle me servir ? »**

Une application utile est d'abord une application qui répond à **un besoin réel**.

## Commencer par la boutique officielle

Votre smartphone possède une boutique destinée aux applications.

Sur iPhone, il s'agit de l'**App Store**.

Sur Android, il s'agit principalement du **Google Play Store**.

Lorsque vous souhaitez installer une application, c'est le point de départ à privilégier.

Le réflexe à retenir est :

**Je cherche l'application dans la boutique officielle de mon téléphone.**

Vous pouvez parfois recevoir un lien vous proposant une application.

Mais si vous connaissez déjà son nom, vous pouvez ouvrir vous-même la boutique et la rechercher.

Vous gardez ainsi la maîtrise du chemin utilisé.

## **Avant de chercher : connaître le nom de l'application**

Supposons qu'une personne vous conseille une application.

Avant d'ouvrir la boutique, essayez de connaître son nom aussi précisément que possible.

Par exemple, au lieu de chercher vaguement :

### **application transport**

essayez de connaître le nom du service ou de l'application recherchée.

Plus votre recherche est précise, plus il sera facile de reconnaître le bon résultat.

Vous réutilisez ici une compétence du chapitre précédent :

### **Je précise ce que je cherche avant de choisir.**

## **Rechercher dans la boutique**

Ouvrez la boutique officielle.

Cherchez la fonction **Rechercher**.

Écrivez le nom de l'application ou du service.

Plusieurs résultats peuvent apparaître.

Ne vous précipitez pas sur le premier.

Comme sur Internet, votre première tâche est maintenant :

### **regarder avant de choisir.**

## **Vérifier que c'est bien la bonne application**

Plusieurs indices sont importants :

- le nom exact ;

- le logo ;
- le nom de l'éditeur ou de l'organisme ;
- la description.

Ces quatre éléments forment notre contrôle principal.

### **Le nom**

Le nom ressemble-t-il exactement à celui que vous recherchez ?

Un nom presque identique n'est pas forcément suffisant.

### **Le logo**

Le logo correspond-il à celui du service que vous connaissez ?

Il peut être utile comme indice.

Mais ne vous fiez pas uniquement à l'image.

### **L'éditeur**

Regardez, lorsque cette information est disponible, **qui publie l'application**.

Si vous recherchez l'application d'un organisme précis, le nom de l'éditeur doit être cohérent avec ce service.

### **La description**

Lisez quelques lignes.

L'application sert-elle réellement à ce que vous recherchez ?

Vous n'avez pas besoin de tout analyser.

Vous cherchez simplement plusieurs indices qui vont dans la même direction.

### **Bon réflexe**

**Je ne vérifie pas un seul détail. Je regarde si plusieurs indices correspondent.**

### **Si plusieurs applications se ressemblent**

Vous recherchez une application et plusieurs résultats semblent possibles.

Ne choisissez pas au hasard.

Revenez à votre besoin.

Demandez-vous :

**« Quel organisme ou quel service est censé proposer cette application ? »**

Puis comparez :

- le nom ;
- le logo ;
- l'éditeur ;
- la description.

Si le doute demeure, vous pouvez vous arrêter et vérifier autrement avant d'installer.

Vous n'êtes pas obligé de prendre une décision simplement parce qu'un résultat est affiché.

**Un doute est une raison de vérifier, pas une obligation de continuer.**

## **Le compte associé à votre téléphone peut être demandé**

Lors de l'installation, votre téléphone peut utiliser le compte principal qui lui est associé.

Nous avons déjà clarifié cette notion dans le **Repère essentiel** :

**Compte → Identifiant → Mot de passe**

Vous n'avez donc pas besoin de réapprendre ici ce qu'est un compte.

Retenez simplement :

**Installer une application peut nécessiter de confirmer que c'est bien moi qui autorise l'installation.**

Le téléphone peut alors demander une vérification.

## Installer l'application

Lorsque vous avez suffisamment vérifié qu'il s'agit de la bonne application, cherchez le bouton permettant de l'installer.

Le téléphone peut alors demander une confirmation.

Selon votre appareil et sa configuration, cette vérification peut passer par :

- un code ;
- une empreinte ;
- une reconnaissance faciale ;
- ou le mot de passe du compte.

L'objectif de cette étape est de confirmer que c'est bien vous qui autorisez l'installation.

Puis laissez le téléphone effectuer le téléchargement et l'installation.

Vous n'avez généralement rien d'autre à faire pendant ce temps.

## Une application gratuite peut quand même demander une confirmation

Ce point mérite d'être clairement compris.

Vous choisissez une application indiquée comme gratuite.

Le téléphone vous demande pourtant de confirmer votre identité.

Cela ne signifie pas automatiquement que vous allez payer.

La confirmation peut simplement servir à autoriser l'installation.

Mais continuez à regarder ce qui est affiché.

Si un prix apparaît alors que vous ne souhaitez pas effectuer d'achat :  
**arrêtez-vous avant de confirmer.**

Le réflexe du chapitre 1 s'applique toujours :

**Je ralentis lorsqu'une action peut m'engager.**



## Attendre la fin de l'installation

Une application ne s'installe pas toujours instantanément.

Vous pouvez voir :

- une progression ;
- un cercle ;
- un changement de bouton ;
- ou une autre indication montrant que le téléchargement est en cours.

Vous n'avez pas besoin de toucher plusieurs fois le même bouton.

Laissez l'opération se terminer.

Vous pourrez ensuite rechercher l'application sur votre téléphone.

## Retrouver l'application après l'installation

Une fois l'installation terminée, l'application apparaît généralement parmi les applications de votre téléphone.

Mais son icône n'est pas forcément placée exactement là où vous l'attendiez.

Ne concluez pas :

**« L'installation n'a pas marché. »**

Vous pouvez utiliser la recherche de votre téléphone et saisir le nom de l'application.

Le point important n'est pas de mémoriser :

**« Elle est sur la troisième page, quatrième ligne. »**

Le point important est :

**« Je sais la retrouver même si son icône n'est pas là où je pensais. »**

## Ouvrir l'application pour la première fois

Lorsque vous ouvrez une application nouvellement installée, plusieurs choses peuvent se produire.

Elle peut simplement afficher son écran principal.

Elle peut vous proposer de vous connecter.

Elle peut vous demander une autorisation.

Elle peut présenter quelques informations avant de commencer.

Ne cherchez pas à traiter tout cela d'un seul coup.

Appliquez votre méthode habituelle :

**Je lis une demande → je la comprends suffisamment → puis je décide.**

Vous n'avez pas besoin de répondre automatiquement à tout ce qui apparaît.

## Les autorisations

Une application peut demander l'accès à certaines fonctions du téléphone.

Par exemple :

- l'appareil photo ;
- la localisation ;
- les notifications ;
- les contacts.

Avant de répondre, demandez-vous :

**« Cette autorisation correspond-elle à ce que l'application est censée faire ? »**

Par exemple, une application ayant besoin de prendre une photo peut logiquement demander l'accès à l'appareil photo.

Le but n'est pas de refuser toutes les autorisations.

Le but est de ne pas répondre machinalement.

**Je regarde à quoi l'application veut accéder et pourquoi cela peut lui être utile.**

## **Vous n'êtes pas obligé de tout décider immédiatement**

Une demande apparaît.

Vous ne la comprenez pas suffisamment.

Vous pouvez vous arrêter.

Selon la situation, vous pourrez parfois revenir plus tard sur certaines autorisations dans les réglages du téléphone.

Retenez surtout le principe :

**Je ne choisis pas au hasard simplement pour faire disparaître l'écran.**

## **Installer une application n'est pas créer automatiquement un compte**

Une distinction est utile.

**Installer l'application** signifie ajouter l'application sur votre téléphone.

**Créer un compte** signifie créer votre espace personnel auprès du service.

Ce sont deux actions différentes.

Après l'installation, certaines applications peuvent fonctionner immédiatement.

D'autres peuvent vous demander :

- de vous connecter à un compte existant ;
- ou d'en créer un.

Avant de choisir **Créer un compte**, réutilisez le Repère essentiel :

**« Ai-je déjà un compte auprès de ce service ? »**

Si oui, il faudra généralement chercher **Se connecter**.

## Désinstaller une application n'est pas supprimer son compte

Vous retirez une application de votre téléphone.

Cela ne signifie pas nécessairement que votre compte auprès du service a été supprimé.

Votre compte peut continuer à exister.

Si vous réinstallez l'application plus tard, vous pourrez éventuellement retrouver ce compte en vous reconnectant.

Retenez :

**Application et compte ne sont pas la même chose.**

Cette distinction évite beaucoup de confusion.

## Faut-il installer toutes les applications proposées ?

Non.

Votre téléphone, un site ou une publicité peut parfois vous suggérer une application.

Vous pouvez toujours vous demander :

**« Est-ce que j'en ai réellement besoin ? »**

Si le service fonctionne déjà correctement pour vous autrement, il n'est pas toujours nécessaire d'ajouter une nouvelle application.

Votre objectif n'est pas d'avoir beaucoup d'applications.

Il est de savoir **choisir celles qui vous rendent réellement service.**

## Une application inutile peut être retirée

Vous avez installé une application.

Après quelque temps, vous constatez que vous ne l'utilisez pas.

Vous pouvez décider de la désinstaller.

Mais avant de le faire, souvenez-vous :

**désinstaller l'application ne signifie pas nécessairement supprimer votre compte ou vos données auprès du service.**

Si cela a de l'importance pour vous, vérifiez ce que vous souhaitez réellement faire.

Encore une fois :

**je distingue les actions avant de confirmer.**

## **Android et iPhone : la logique reste la même**

Le nom de la boutique diffère.

Les boutons peuvent être différents.

La manière de confirmer l'installation peut varier.

Mais le raisonnement ne change pas :

**Je cherche → Je vérifie → J'installe → Je retrouve → J'ouvre**

Vous n'avez pas besoin d'apprendre deux manuels.

Vous avez besoin de reconnaître les mêmes fonctions.

## **À vous de jouer — Chercher une application utile**

Choisissez une application :

- gratuite ;
- simple ;
- dont vous connaissez le nom ;
- correspondant à un besoin réel ou à un service que vous connaissez.

Pour cet exercice, évitez une application choisie au hasard uniquement parce qu'elle apparaît dans la boutique.

### **Étape 1 — Je cherche**

Ouvrez la boutique officielle.

Recherchez le nom de l'application.

## Étape 2 — Je vérifie

Avant de toucher le bouton d'installation, regardez :

**Le nom correspond-il ?**

**Le logo correspond-il ?**

**Qui est l'éditeur ?**

**La description correspond-elle à ce que je cherche ?**

Ne passez à la suite que si les indices vous paraissent cohérents.

## Étape 3 — Je décide

Vous avez maintenant deux possibilités.

**Vous souhaitez réellement installer l'application** : continuez.

**Vous ne voulez pas ajouter une nouvelle application aujourd'hui** : arrêtez-vous juste avant l'installation.

L'exercice reste utile.

Vous avez déjà appris à **chercher et reconnaître** l'application.

L'autonomie ne signifie pas devoir toujours terminer par une installation.

Elle signifie savoir décider.

## Étape 4 — J'installe

Si vous continuez, lancez l'installation.

Regardez la vérification éventuellement demandée.

Avant de confirmer, assurez-vous simplement que vous êtes toujours en train d'autoriser l'installation que vous venez de choisir.

Puis laissez l'installation se terminer.

## Étape 5 — Je retrouve

Revenez ensuite à votre téléphone.

Cherchez l'application.

Si vous ne voyez pas immédiatement son icône :

**utilisez la recherche du téléphone.**

L'exercice n'est pas terminé lorsque l'application est installée.

Il est terminé lorsque **vous savez la retrouver.**

## **Étape 6 — J'ouvre**

Ouvrez l'application.

Regardez simplement ce qu'elle vous présente.

Si une autorisation apparaît, ne répondez pas automatiquement.

Demandez-vous :

**« Pourquoi cette application me demande-t-elle cela ? »**

Puis décidez.

## **Refaire seul**

La prochaine fois qu'une personne vous dit :

**« Tu devrais installer cette application »,**

évitez de lui tendre immédiatement votre téléphone.

Demandez d'abord :

**« Comment s'appelle exactement l'application ? »**

Puis essayez vous-même :

**chercher ;**

**vérifier ;**

**installer si vous le souhaitez ;**

**retrouver ;**

**ouvrir.**

Si vous bloquez, vous pourrez demander une aide précise :

**« J'ai trouvé deux applications portant presque le même nom et je ne sais pas laquelle est celle de l'organisme. »**

Vous avez déjà accompli une grande partie du travail.

## Ce que vous savez maintenant faire

Vous savez désormais :

- partir d'un besoin réel avant d'installer une application ;
- utiliser la boutique officielle de votre téléphone ;
- rechercher une application par son nom ;
- vérifier plusieurs indices avant de la choisir ;
- regarder notamment le nom et l'éditeur ;
- comprendre qu'une application gratuite peut néanmoins demander une vérification d'identité ;
- arrêter l'installation si un prix apparaît alors que vous ne souhaitez pas acheter ;
- retrouver une application après son installation ;
- utiliser la recherche du téléphone si son icône n'est pas là où vous l'attendiez ;
- lire une demande d'autorisation avant de répondre ;
- distinguer installation d'une application et création d'un compte ;
- distinguer désinstallation d'une application et suppression d'un compte.

Votre méthode est :

**Je cherche → Je vérifie → J'installe → Je retrouve → J'ouvre**

### Votre nouvelle autonomie

**Je sais chercher, reconnaître et installer une application utile.**

Vous pouvez maintenant ajouter vous-même un nouvel outil à votre smartphone sans dépendre uniquement de l'emplacement d'un bouton ou de l'intervention d'une autre personne.

Au prochain chapitre, vous apprendrez à résoudre un autre problème très fréquent :

**ouvrir un document, l'enregistrer puis savoir où le retrouver.**



## Chapitre 8 — Télécharger et retrouver ses documents

Vous recevez un billet par courriel.

Vous ouvrez une attestation sur un site.

Vous consultez un PDF envoyé par une mutuelle.

Vous téléchargez un justificatif.

Le document apparaît parfaitement à l'écran.

Puis, quelques minutes ou quelques jours plus tard :

**« Mais où est-il passé ? »**

Cette situation est très fréquente.

Le problème ne vient pas forcément de votre mémoire.

Il vient souvent d'une distinction que les smartphones rendent peu visible :

**Ouvrir un document et l'enregistrer ne sont pas toujours la même chose.**

Dans ce chapitre, vous allez apprendre à ne plus vous contenter de voir un document.

Vous allez apprendre à savoir **où il est conservé et comment le retrouver**.

Notre méthode sera :

**Ouvrir → Enregistrer → Repérer → Retrouver → Ouvrir à nouveau**

L'objectif est de pouvoir vous dire :

**Je sais enregistrer un document et le retrouver ensuite.**

### Ouvrir n'est pas forcément enregistrer

Vous recevez un document dans un courriel.

Vous le touchez.

Il apparaît à l'écran.

Vous pouvez le lire.

À ce moment-là, vous avez réussi une première chose :

**vous avez ouvert le document.**

Mais avez-vous choisi où il sera conservé ?

Pas nécessairement.

C'est la distinction essentielle de ce chapitre :

**Ouvrir = consulter.**

**Enregistrer = conserver dans un endroit que je pourrai retrouver.**

Selon l'application et le service utilisé, un document affiché peut déjà avoir été téléchargé temporairement, rester attaché au message ou être accessible sans que vous sachiez encore précisément où il est enregistré.

Vous n'avez pas besoin d'en connaître tous les mécanismes techniques.

Posez-vous simplement :

**« Si je ferme cet écran, saurai-je retrouver ce document plus tard ? »**

Si la réponse est non, il est utile de repérer comment le conserver.

**Télécharger : faire arriver le fichier vers votre téléphone ou un emplacement associé**

Vous rencontrerez souvent le mot :

**Télécharger**

Il peut sembler technique.

Pour notre usage, retenez une définition simple :

**Télécharger signifie faire arriver un fichier vers mon appareil ou vers un emplacement où je pourrai le retrouver.**

Vous pouvez rencontrer des commandes comme :

- **Télécharger ;**

- **Enregistrer ;**
- **Enregistrer dans Fichiers ;**
- **Télécharger le document ;**
- ou une formulation proche.

Le mot exact varie.

Cherchez la fonction :

**conserver ce document pour pouvoir le retrouver.**

## **Avant d'enregistrer, regarder l'emplacement proposé**

Lorsque vous choisissez d'enregistrer ou de télécharger un document, le téléphone peut parfois vous montrer l'endroit où il sera placé.

Prenez quelques secondes pour regarder.

Vous pouvez voir un nom comme :

### **Téléchargements**

ou un autre emplacement.

Vous n'avez pas besoin de connaître toute l'organisation de votre téléphone.

Mais si vous remarquez :

**« Ce document va dans Téléchargements »**

vous disposez déjà d'un repère très utile pour plus tard.

### **Bon réflexe**

**Quand j'enregistre un document, je regarde où il va.**

C'est souvent cette petite observation qui évite ensuite une longue recherche.

## **Où sont les documents sur un smartphone ?**

Un smartphone possède une application permettant de parcourir les fichiers.

Sur iPhone, l'application s'appelle généralement **Fichiers**. Vous pouvez y rencontrer différents emplacements, notamment iCloud Drive ou un stockage associé à l'appareil.

Sur Android, l'application peut porter des noms différents selon le fabricant : **Fichiers**, **Mes fichiers**, **Files by Google** ou une autre appellation.

Vous n'avez pas besoin de mémoriser tous ces noms.

Retenez la fonction :

**Je cherche l'application qui permet de parcourir mes fichiers et mes documents.**

C'est notre règle habituelle :

**Ne cherchez pas exactement la même image. Cherchez la même fonction.**

## **Le dossier Téléchargements : un premier endroit à regarder**

De nombreux documents téléchargés arrivent dans un emplacement appelé :

### **Téléchargements**

ou parfois :

### **Downloads**

C'est donc un excellent premier endroit à vérifier lorsqu'un document vient d'être téléchargé.

Mais ce n'est pas une règle absolue.

Vous avez peut-être choisi un autre emplacement.

Une application peut aussi organiser les fichiers différemment.

Retenez donc :

**Téléchargements est un bon premier endroit à regarder, pas une réponse universelle.**

## Le meilleur repère : où ai-je reçu le document ?

Vous cherchez un document et vous ne savez plus où il se trouve.

Avant d'explorer tout le téléphone, posez-vous :

**« Où ai-je reçu ou trouvé ce document ? »**

C'est souvent la meilleure question.

### Il venait d'un courriel ?

Retournez d'abord dans le message qui contenait la pièce jointe.

### Il venait d'une conversation ?

Retournez dans cette conversation.

### Il venait d'un site Internet ?

Regardez dans les téléchargements ou dans votre application de fichiers.

### Il venait d'une application particulière ?

Retournez éventuellement dans cette application.

Cette méthode réduit immédiatement les possibilités.

**Je repars de l'origine du document.**

## Regarder les éléments récents

Vous venez de télécharger un document.

Son nom vous paraît incompréhensible.

Par exemple :

**DOC\_2748892.pdf**

Vous ne savez donc pas quoi rechercher par son nom.

Mais vous connaissez une information :

**vous venez de le télécharger.**

Dans une application de fichiers, vous pouvez souvent retrouver une rubrique consacrée aux éléments **récents**.

Ou regarder les fichiers classés par date.

Le document que vous venez d'enregistrer devrait se trouver parmi les plus récents.

## **Bon réflexe**

**Si je viens de télécharger le fichier, je regarde d'abord les documents récents.**

## **La date est un repère**

Vous cherchez une attestation téléchargée hier.

Vous ne connaissez pas son nom exact.

Regardez les documents correspondant à la période où vous l'avez enregistrée.

La date permet parfois de retrouver un fichier plus facilement que son nom.

Vous pouvez vous demander :

**« À peu près quand ai-je reçu ou téléchargé ce document ? »**

Cette même logique vous a déjà servi pour retrouver une photo.

Elle fonctionne également pour les fichiers.

## **Le nom du fichier peut aider**

Certains fichiers possèdent un nom clair.

Par exemple :

**facture\_juillet\_2026.pdf**

ou :

**attestation\_assurance.pdf**

Dans ce cas, la recherche devient simple.

Vous pouvez utiliser la fonction de recherche de l'application de fichiers et écrire un mot comme :

**attestation**

ou :

**facture**

Mais certains documents possèdent des noms beaucoup moins parlants.

Ne concluez donc pas que vous êtes incapable de retrouver un fichier simplement parce que son nom est étrange.

Vous avez plusieurs repères :

**origine → emplacement → date → nom**

Utilisez celui qui vous aide le plus.

## **Renommer un document seulement lorsque cela vous aide**

Un fichier important peut avoir un nom comme :

**document\_458729\_20260813.pdf**

Si vous comptez le conserver longtemps, ce nom ne sera peut-être pas très utile dans quelques mois.

Vous pouvez parfois le renommer.

Par exemple :

**Attestation\_mutuelle\_2026.pdf**

Mais il ne s'agit pas de transformer chaque téléchargement en séance de classement.

Vous n'avez pas besoin de renommer :

- un billet que vous utiliserez demain ;
- un document temporaire ;
- chaque fichier reçu.

Posez-vous simplement :

**« Est-ce que je risque d'avoir besoin de retrouver facilement ce document plus tard ? »**

Si oui, un nom plus clair peut être utile.

Sinon, laissez-le tel quel.

## **Un PDF est simplement un type de fichier courant**

Vous verrez très souvent les lettres : **PDF**

Une attestation.

Une facture.

Un billet.

Une ordonnance.

Un formulaire.

Beaucoup de documents sont proposés sous ce format.

Vous n'avez pas besoin de connaître son fonctionnement technique.

Retenez simplement :

**Un PDF est un document que je peux ouvrir, enregistrer, retrouver et partager.**

Le mot PDF ne doit donc pas devenir un obstacle.

Pensez simplement :

**« C'est mon document. Où est-il enregistré ? »**

## **Fermer puis retrouver : le vrai test**

Vous venez d'enregistrer un document.

Il est encore affiché à l'écran.

À ce moment-là, il est facile de penser :

**« Je sais où il est. »**

Mais vous le voyez simplement devant vous.



Le véritable test consiste à :

1. fermer ou quitter cet écran ;
2. revenir à l'application de fichiers ;
3. retrouver vous-même le document ;
4. l'ouvrir de nouveau.

C'est cette dernière étape qui transforme le téléchargement en compétence autonome.

**Un document n'est réellement maîtrisé que lorsque je sais le retrouver après avoir quitté l'écran où je l'ai reçu.**

## **Je peux avoir plusieurs exemplaires du même document**

Vous téléchargez une facture.

Puis, ne sachant plus où elle est, vous la téléchargez encore.

Vous recommencez une troisième fois.

Vous pouvez alors vous retrouver avec plusieurs fichiers ressemblants.

Ce n'est pas grave, mais cela peut rendre la recherche plus confuse.

Avant de télécharger de nouveau, demandez-vous :

**« Est-ce que ce document n'est pas déjà enregistré quelque part ? »**

Regardez d'abord :

- les téléchargements ;
- les fichiers récents ;
- l'endroit où vous pensiez l'avoir enregistré.

Vous évitez ainsi d'accumuler inutilement plusieurs exemplaires.

## **Si je ne retrouve vraiment pas le fichier**

Ne cherchez pas partout en même temps.

Revenez à la méthode.

## Première question

Où l'ai-je reçu ?

## Deuxième question

Est-ce que je l'ai seulement ouvert ou réellement enregistré ?

## Troisième question

Ai-je vu un emplacement lors de l'enregistrement ?

## Quatrième question

Quand l'ai-je téléchargé ?

## Cinquième question

Est-ce que je connais une partie de son nom ?

Vous disposez maintenant de plusieurs chemins de recherche.

## Ouvrir directement depuis le message peut rester utile

Supposons que vous n'ayez pas enregistré un document important.

Mais le courriel qui le contenait est encore là.

Vous pouvez retourner dans ce courriel et ouvrir de nouveau la pièce jointe.

Vous n'avez donc pas forcément perdu le document.

Vous venez simplement de comprendre :

**« Je sais le retrouver par son origine, mais je ne sais pas encore s'il est enregistré parmi mes fichiers. »**

Vous pourrez alors décider de l'enregistrer si vous souhaitez le conserver plus facilement.

Cette distinction vous évite de paniquer inutilement.

## Partager un document retrouvé

Vous avez retrouvé votre document.

Vous souhaitez maintenant l'envoyer à quelqu'un.

Vous pouvez souvent utiliser une fonction comme :

## **Partager**

Puis choisir :

- Mail ;
- Messages ;
- une autre application disponible.

Vous réutilisez ici une compétence déjà acquise avec les photos.

Avant l'envoi, vérifiez :

### **le bon document**

puis :

### **le bon destinataire.**

Vous ne réapprenez pas une nouvelle logique.

Vous transférez une compétence déjà maîtrisée vers un autre type de contenu.

## **Vérifier le document avant de l'envoyer**

Deux fichiers portent des noms proches :

**Attestation\_2025.pdf**

et :

**Attestation\_2026.pdf**

Avant de partager, ouvrez le document.

Regardez son contenu.

Assurez-vous qu'il s'agit bien du bon.

Le nom seul n'est pas toujours suffisant.

## **Bon réflexe**

**Avant de partager un document important, je l'ouvre et je vérifie que c'est le bon.**

Vous combinez ainsi deux compétences :

**retrouver**

puis :

**vérifier avant d'envoyer.**

## **Un document important mérite parfois davantage d'attention**

Tous les fichiers n'ont pas la même importance.

Une brochure téléchargée pour la lire une fois n'est pas équivalente à :

- une pièce d'identité ;
- un document médical ;
- une attestation ;
- une facture importante ;
- un document administratif.

Pour un document important, il peut être utile de savoir clairement :

**où il est enregistré**

et éventuellement :

**comment vous pourrez le retrouver plus tard.**

Nous verrons au chapitre 11 la différence entre **stockage** et **sauvegarde**.

Pour l'instant, ne supposez pas simplement :

**« Il est dans mon téléphone, donc il est forcément protégé ailleurs. »**

Ce sont deux questions différentes.

## **Android et iPhone : ne mémorisez pas les dossiers d'un autre téléphone**

Sur un iPhone et sur un téléphone Android, les applications et emplacements peuvent porter des noms différents.

Même deux appareils Android peuvent présenter leurs fichiers différemment.

Il serait donc fragile d'apprendre :

**« Tous les documents sont toujours exactement à cet endroit. »**

Retenez plutôt les fonctions :

**Télécharger**

**Enregistrer**

**Fichiers**

**Téléchargements**

**Récents**

**Rechercher**

**Partager**

Et notre principe :

**Ne cherchez pas exactement la même image. Cherchez la même fonction.**

## **À vous de jouer — Télécharger puis retrouver**

Choisissez un document **sans enjeu important**.

Par exemple :

- un PDF déjà présent dans un courriel ;
- une brochure ;
- un document de test provenant d'un site que vous connaissez.

Évitez pour cet exercice une pièce d'identité ou un document contenant des informations sensibles.

### **Étape 1 — J'ouvre**

Ouvrez le document.

Regardez-le.

Posez-vous :

**« Suis-je simplement en train de le consulter ou sais-je déjà où il est enregistré ? »**

## **Étape 2 — J'enregistre**

Cherchez une fonction comme :

**Télécharger**

ou :

**Enregistrer**

ou :

**Enregistrer dans Fichiers**

selon ce qui est proposé.

Avant de confirmer, regardez si un emplacement apparaît.

## **Étape 3 — Je repère**

Essayez de retenir une information simple :

**« Ce document va dans... »**

Vous n'avez pas besoin de mémoriser un long chemin.

Un seul repère suffit.

## **Étape 4 — Je ferme**

Quittez le document.

Revenez à un autre écran ou à l'accueil.

Vous ne devez plus avoir le fichier directement sous les yeux.

## **Étape 5 — Je retrouve**

Ouvrez maintenant l'application permettant de parcourir vos fichiers.

Cherchez :

- l'emplacement repéré ;
- **Téléchargements** ;
- les éléments récents ;
- la date ;

- ou le nom du fichier.

Prenez votre temps.

L'objectif n'est pas la vitesse.

## Étape 6 — J'ouvre à nouveau

Lorsque vous pensez avoir trouvé le fichier, ouvrez-le.

Vérifiez que c'est bien le document recherché.

Vous venez d'effectuer toute la chaîne :

**Ouvrir → Enregistrer → Repérer → Retrouver → Ouvrir à nouveau**

## Deuxième exercice — Retrouver un document ancien

Choisissez maintenant un document déjà présent dans votre téléphone.

Ne choisissez pas forcément le plus facile.

Avant de chercher, posez-vous :

**« Où l'avais-je reçu ? »**

Puis essayez successivement :

**origine ;**

**date ;**

**nom ;**

**recherche dans les fichiers.**

L'exercice est réussi si vous êtes capable d'expliquer **comment vous l'avez retrouvé**.

Le but n'est plus seulement d'obtenir le fichier.

Il est de comprendre votre propre méthode.

## Refaire seul

La prochaine fois qu'un organisme vous demande :

**« Veuillez joindre le document téléchargé »,**

essayez de ne pas penser immédiatement :

**« Je ne sais jamais où vont mes fichiers. »**

Utilisez plutôt votre chaîne :

**Je l'ai ouvert. L'ai-je enregistré ? Où ? Quand ? Sous quel nom ?**

Puis cherchez.

Si vous avez besoin d'aide, votre question pourra devenir beaucoup plus précise :

**« J'ai téléchargé le PDF hier. Je suis dans mes fichiers, mais je ne sais pas s'il est dans Téléchargements ou ailleurs. »**

Cette formulation montre déjà que vous avez compris le problème.

## **Ce que vous savez maintenant faire**

Vous savez désormais :

- distinguer **ouvrir** et **enregistrer** ;
- comprendre ce que signifie **télécharger** au niveau utile ;
- regarder l'emplacement proposé lors de l'enregistrement ;
- chercher l'application qui permet de parcourir les fichiers ;
- utiliser **Téléchargements** comme premier repère sans le considérer comme une règle absolue ;
- repartir de l'origine d'un document ;
- utiliser la date, les fichiers récents et le nom comme repères ;
- renommer un fichier lorsque cela facilite réellement sa recherche ;
- reconnaître un PDF comme un document courant ;
- retrouver un fichier après avoir fermé l'écran initial ;
- éviter de télécharger plusieurs fois le même document sans vérifier ;
- ouvrir un document pour vérifier son contenu avant de le partager ;



- partager ensuite le bon fichier avec le bon destinataire.

Votre méthode est :

**Ouvrir → Enregistrer → Repérer → Retrouver → Ouvrir à nouveau**

## **Votre nouvelle autonomie**

**Je sais enregistrer un document et le retrouver ensuite.**

Vous savez maintenant accomplir seul les principaux gestes de la Partie 2 :

communiquer ;

manipuler des photos ;

chercher une information ;

installer une application ;

conserver et retrouver un document.

La prochaine étape du livre change de nature.

Il ne s'agira plus seulement de savoir **comment faire**.

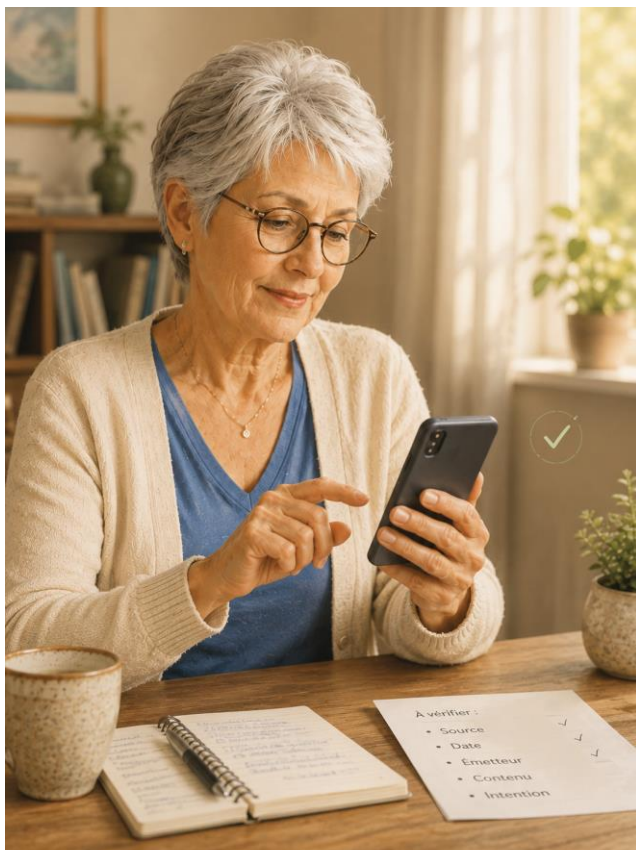
Il faudra apprendre à savoir **quand agir, quand ralentir et quand vérifier**.

C'est l'entrée dans la Partie 3.

# Partie 3 — Se protéger et devenir autonome

---

**Vérifier → Décider → Comprendre → Apprendre**



*Je décide*

## Chapitre 9 — Se protéger des arnaques

Un colis qui ne pourrait pas être livré.

Un appel de votre banque.

Un proche qui aurait besoin d'argent rapidement.

Un compte qui serait sur le point d'être bloqué.

Un message qui vous demande de « confirmer » vos informations.

Certaines de ces demandes peuvent être légitimes.

D'autres cherchent à vous faire agir sans vous laisser le temps de réfléchir.

Il est impossible de connaître toutes les arnaques numériques. Elles changent, utilisent de nouveaux prétextes et peuvent arriver par SMS, courriel, appel téléphonique, messagerie ou site Internet.

Heureusement, vous n'avez pas besoin de reconnaître chaque arnaque par son nom.

Vous avez surtout besoin d'une méthode qui reste utile même lorsque le scénario change.

**Je m'arrête → Je regarde → Je vérifie → J'agis**

L'objectif de ce chapitre est de pouvoir vous dire :

**Je sais reconnaître les principaux signes d'une tentative d'arnaque et vérifier avant d'agir.**

### Je m'arrête

Un message vous annonce un problème urgent.

Votre compte bancaire serait bloqué.

Un colis ne pourrait pas être livré.

Une administration vous réclamerait une information.

Un proche aurait besoin d'argent immédiatement.

*Votre premier réflexe peut être de répondre rapidement.*

C'est précisément le moment de vous arrêter.

Vous n'avez pas besoin de décider immédiatement.

Ne payez pas, ne transmettez pas d'information importante et ne confirmez rien tant que vous n'avez pas compris ce qui vous est demandé.

Quelques secondes suffisent souvent pour reprendre la main.

**Une demande urgente ne m'oblige pas à agir dans l'urgence.**

## **Je regarde ce qui cherche à me faire réagir**

Une tentative d'arnaque ne se reconnaît pas toujours à une faute d'orthographe ou à un logo étrange.

Elle peut paraître très convaincante.

Il est plus utile de regarder **comment la demande essaie de vous faire agir.**

## **L'urgence**

Les messages frauduleux utilisent souvent des formulations comme :

- « Votre compte sera bloqué aujourd'hui. »
- « Dernier rappel. »
- « Paiement obligatoire immédiatement. »
- « Votre colis sera retourné si vous ne répondez pas. »

L'urgence réduit le temps consacré à la vérification.

Elle ne prouve pas qu'un message est faux.

Mais elle doit vous conduire à ralentir.

## **La peur**

Une demande peut chercher à vous inquiéter :

- problème bancaire ;
- dette ;

- compte piraté ;
- problème administratif ;
- proche en difficulté.

La peur donne envie de résoudre immédiatement la situation.

Votre méthode vous donne une autre possibilité :

**Je vérifie d'abord si le problème existe réellement.**

### **Une autorité apparente**

Le message peut afficher le nom ou le logo d'une banque, d'une administration, d'un opérateur ou d'une entreprise connue.

L'interlocuteur au téléphone peut se présenter avec beaucoup d'assurance.

Cette apparence ne suffit pas à prouver son identité.

### **Une demande inhabituelle**

Soyez particulièrement attentif lorsqu'on vous demande de :

- payer ;
- communiquer des coordonnées bancaires ;
- donner un mot de passe ;
- transmettre un code reçu par SMS ;
- envoyer une pièce d'identité ;
- fournir une information personnelle sensible.

Un seul de ces éléments ne prouve pas une fraude.

Mais il justifie une vérification avant d'agir.

### **Je regarde exactement ce qu'on me demande**

Devant un message inquiétant, il est facile de rester concentré sur le problème annoncé :

**« Mon compte va être bloqué ! »**

Essayez plutôt de regarder l'action qui vous est demandée.

Est-ce que l'on vous demande :

- d'ouvrir un lien ?
- de rappeler un numéro ?
- de payer ?
- de saisir un mot de passe ?
- de transmettre un code ?
- d'envoyer un document ?

Cette question est très utile :

**« Qu'est-ce que cette personne ou ce message cherche à me faire faire ? »**

Vous passez alors de la réaction à l'observation.

## **Une apparence officielle ne suffit pas**

Un message peut sembler provenir d'une banque, d'une administration, d'une entreprise connue ou même d'un proche.

Un appel téléphonique peut également afficher un numéro qui paraît familier ou officiel.

Cela ne suffit pas à garantir l'identité de la personne qui vous contacte.

Ne vous demandez donc pas seulement :

**« Est-ce que ce message a l'air vrai ? »**

Posez-vous plutôt :

**« Comment puis-je vérifier moi-même ? »**

## **Le réflexe essentiel : vérifier par un autre chemin**

Retenez cette règle :

**Je vérifie par un chemin que je connais, pas par celui que le message m'impose.**

C'est l'un des meilleurs moyens de garder le contrôle.

### Exemple : un colis

Vous recevez un SMS annonçant qu'un colis ne peut pas être livré et qu'un paiement est nécessaire.

Vous n'êtes pas obligé d'utiliser le lien du SMS.

Si vous attendez réellement un colis, vous pouvez ouvrir vous-même l'application ou le site habituel du transporteur, ou retrouver les informations de suivi que vous aviez déjà reçues.

Vous vérifiez le problème **indépendamment du message inquiétant**.

### Exemple : votre banque

Vous recevez un SMS :

**« Une opération suspecte a été détectée. Cliquez ici immédiatement. »**

Ne vous précipitez pas sur le lien.

Vous pouvez ouvrir vous-même l'application habituelle de votre banque ou utiliser les coordonnées que vous connaissez déjà.

Vous vérifiez alors si une action est réellement nécessaire.

### Exemple : un proche

Un message provenant apparemment d'un proche vous demande de l'argent en urgence.

Vous pouvez vérifier en utilisant un autre moyen habituel : l'appeler sur son numéro connu ou contacter une autre personne de la famille si nécessaire.

Vous ne vous contentez pas de répondre au message qui vous impose son propre chemin.

### Un lien n'est pas automatiquement dangereux

Les liens font partie de l'utilisation normale d'un smartphone.

Vous les utilisez pour consulter un article, confirmer un rendez-vous, suivre une commande ou accéder à un service.

Il ne serait donc pas utile d'apprendre :

**« Je ne clique jamais sur un lien. »**

Le bon réflexe est plus précis :

**Devant une demande inattendue, inhabituelle ou inquiétante, je m'arrête avant d'utiliser le lien proposé.**

Vous apprenez ainsi à décider en fonction de la situation.

## **Au téléphone aussi, prenez le temps**

Une personne vous appelle en affirmant travailler pour votre banque, votre assurance, un opérateur ou une administration.

Elle connaît peut-être votre nom.

Le numéro affiché ressemble peut-être à un numéro officiel.

Puis elle vous demande rapidement une information ou une action.

Vous avez le droit de dire :

**« Je vais vérifier et je vous rappellerai si nécessaire. »**

Vous pouvez raccrocher puis contacter vous-même l'organisme concerné avec ses coordonnées habituelles.

**Le numéro qui s'affiche sur votre téléphone ne suffit pas à prouver l'identité de l'appelant.**

## **Protéger les informations qui vous engagent**

Toutes les informations n'ont pas la même importance.

Certaines méritent une vigilance particulière.

### **Les mots de passe**

Un mot de passe permet d'accéder à un compte.

Ne le communiquez pas simplement parce qu'un message ou un interlocuteur vous le demande.

### **Les codes de confirmation**

Vous pouvez recevoir un code par SMS ou dans une application lorsque vous vous connectez ou réalisez certaines opérations.



Ce code peut permettre de confirmer une connexion, un paiement ou une modification importante.

### **Un code de confirmation est souvent une clé d'accès.**

Ne le transmettez donc pas à quelqu'un qui vous contacte et vous demande de le lui communiquer.

### **Les informations bancaires**

Soyez vigilant devant toute demande inhabituelle concernant votre carte bancaire, vos coordonnées bancaires ou un paiement.

Prenez le temps de vérifier directement auprès du service concerné.

### **Les documents personnels**

Une pièce d'identité ou un autre document administratif contient de nombreuses informations personnelles.

Avant de l'envoyer, vérifiez à qui vous le transmettez et pourquoi il est demandé.

### **Si quelqu'un se présente comme une personne de confiance**

Les fraudeurs peuvent chercher à profiter de la confiance que vous accordez naturellement à certaines personnes ou institutions.

Ils peuvent prétendre être votre banque, une administration, un opérateur téléphonique, une entreprise connue, un service de livraison ou parfois même un proche.

La bonne question n'est donc pas uniquement :

**« Est-ce que je fais confiance à cette personne ? »**

mais :

**« Puis-je vérifier cette demande par un autre moyen ? »**

### **Et si j'ai déjà cliqué ou répondu ?**

Cela peut arriver.

Il n'est pas utile de vous juger ou de continuer à agir sous la pression du message.

Commencez par vous arrêter et essayez d'identifier précisément ce que vous avez fait.

Avez-vous simplement ouvert un lien ?

Avez-vous indiqué un mot de passe ?

Communiqué un code ?

Transmis des coordonnées bancaires ?

Effectué un paiement ?

Ensuite, agissez en fonction de l'information concernée.

Vous pouvez notamment :

- contacter directement le service ou l'organisme concerné ;
- modifier le mot de passe d'un compte si vous pensez l'avoir communiqué ;
- sécuriser les accès concernés ;
- contacter votre banque si des informations bancaires ou un paiement sont en cause ;
- demander une aide précise si vous ne savez pas exactement quoi faire.

Le point important est de **sortir du chemin imposé par le message ou l'interlocuteur**.

## **Android et iPhone : même méthode**

Les messages peuvent apparaître dans des applications différentes.

Les boutons et les écrans peuvent varier.

Mais votre méthode ne dépend pas du modèle du téléphone :

**Je m'arrête → Je regarde → Je vérifie → J'agis**

Le raisonnement reste le même pour un SMS, un courriel, un appel ou une demande affichée dans une application.

## À vous de jouer — Avant d'agir, je vérifie

Imaginez que vous receviez ce SMS :

**« Votre compte présente une activité inhabituelle. Pour éviter son blocage, confirmez immédiatement vos informations en utilisant le lien ci-dessous. »**

Ne cherchez pas d'abord à décider si le message est vrai ou faux.

Posez-vous trois questions.

### 1. Qu'est-ce qui cherche à me faire agir vite ?

Le message annonce le blocage possible du compte et insiste sur une action immédiate.

### 2. Qu'est-ce qu'on me demande ?

On vous demande d'utiliser un lien et de confirmer des informations.

### 3. Comment puis-je vérifier autrement ?

Vous pouvez ouvrir vous-même l'application habituelle du service concerné ou le contacter avec les coordonnées que vous connaissez déjà.

Vous venez d'utiliser toute la méthode :

**Je m'arrête → Je regarde → Je vérifie → J'agis**

## Refaire seul

La prochaine fois qu'une demande inattendue vous inquiète, ne cherchez pas à identifier immédiatement « le type d'arnaque ».

Commencez par trois questions :

**Qu'est-ce qui cherche à me faire agir vite ?**

**Qu'est-ce qu'on me demande exactement ?**

**Comment puis-je vérifier autrement ?**

Si vous savez répondre à ces questions, vous disposez déjà d'une méthode qui fonctionnera dans de nombreuses situations futures.

## Ce que vous savez maintenant faire

Vous savez désormais :

- reconnaître l'urgence, la peur ou l'autorité apparente comme des raisons de ralentir ;
- regarder exactement ce qu'on vous demande de faire ;
- comprendre qu'un numéro, un logo ou une apparence officielle ne prouvent pas à eux seuls une identité ;
- vérifier une demande par un autre chemin ;
- utiliser normalement les liens sans cliquer machinalement sur une demande inquiétante ;
- protéger vos mots de passe, codes de confirmation, informations bancaires et documents personnels ;
- interrompre un appel pour vérifier par vous-même ;
- réagir sans jugement si vous avez déjà cliqué ou transmis une information.

Votre réflexe central est :

**Je vérifie par un chemin que je connais, pas par celui que le message m'impose.**

### Votre nouvelle autonomie

**Je sais reconnaître les principaux signes d'une tentative d'arnaque et vérifier avant d'agir.**

Vous n'avez pas besoin de connaître toutes les arnaques.

Vous savez désormais ralentir, observer et vérifier avant de décider.

Au chapitre suivant, vous appliquerez la même capacité de décision lorsque c'est vous qui entreprenez une démarche en ligne.

## Chapitre 10 — Faire ses démarches en ligne

Prendre un rendez-vous.

Déposer une demande.

S'inscrire à une activité.

Remplir un formulaire.

Joindre un justificatif.

De nombreuses démarches passent aujourd'hui par un site ou une application.

La difficulté n'est pas toujours de savoir écrire son nom ou son adresse.

Elle apparaît souvent lorsqu'un écran n'est pas clair, qu'un bouton ressemble à un autre ou que l'on ne sait plus si l'on est simplement en train d'avancer ou déjà de transmettre une demande.

Vous n'avez pas besoin de comprendre tout le site dès le début.

Vous avez besoin d'une méthode qui vous permet d'avancer **écran par écran**, tout en reconnaissant le moment où votre action vous engage réellement.

**Je prépare → Je lis → Je remplis → Je relis → Je valide**

L'objectif est de pouvoir vous dire :

**Je sais avancer seul dans une démarche en ligne, comprendre ce qu'on me demande et vérifier avant de m'engager.**

### Avant de commencer, je prépare

Une démarche est plus facile lorsque vous avez préparé ce dont vous pourriez avoir besoin.

Avant d'ouvrir le formulaire, regardez si la démarche risque de demander :

- votre nom et votre adresse ;
- une adresse électronique ou un numéro de téléphone ;

- un numéro de dossier ;
- une date ;
- un document ;
- un compte et ses informations d'accès si une connexion est nécessaire.

Vous n'avez pas toujours besoin de tout rassembler.

Mais quelques minutes de préparation peuvent éviter de chercher un document au milieu du formulaire.

**Avant de commencer, je regarde ce qu'il me faut.**

Préparer, c'est déjà commencer la démarche.

## Je lis avant de remplir

Lorsque le premier écran apparaît, ne cherchez pas immédiatement les cases à compléter.

Regardez d'abord :

- le titre de la page ;
- la question posée ;
- les indications placées près des champs ;
- les boutons proposés.

Demandez-vous :

**« Qu'est-ce que cet écran me demande maintenant ? »**

Vous n'avez pas besoin de savoir ce qui arrivera cinq écrans plus tard.

Un écran à la fois suffit.

## Je remplis une étape à la fois

Un formulaire peut demander d'écrire une information, de choisir une réponse ou de sélectionner une possibilité dans une liste.

Ne cherchez pas à remplir toute la démarche le plus vite possible.

Lisez une demande.

Répondez-y.

Puis passez à la suivante.

Vous pouvez rencontrer des boutons comme :

**Suivant**

**Continuer**

**Enregistrer et continuer**

Avant de les toucher, demandez-vous simplement :

**« Est-ce que ce bouton me fait seulement poursuivre la démarche ? »**

## **Avancer n'est pas forcément valider**

C'est le principe central du chapitre.

Dans une démarche, tous les boutons n'ont pas le même rôle.

Vous pouvez rencontrer :

- **Suivant ;**
- **Continuer ;**
- **Envoyer ;**
- **Valider ;**
- **Confirmer ;**
- **Payer ;**
- **Signer.**

Il n'existe pas une règle identique pour tous les sites.

Le bon réflexe est donc de regarder **ce que le bouton annonce**.

Posez-vous :

**« Est-ce que je continue simplement, ou est-ce que je transmets, confirme, paie ou signe quelque chose ? »**

## **Continuer n'est pas toujours valider.**

Cette distinction vous permet d'avancer sans avoir peur de chaque bouton, tout en ralentissant au bon moment.

## **Une question n'est pas claire**

Vous lisez une question et vous ne savez pas quelle réponse choisir.

Ne répondez pas au hasard uniquement pour passer à l'écran suivant.

Commencez par identifier ce qui vous manque.

Est-ce :

- un mot que vous ne comprenez pas ?
- une information que vous ne connaissez pas ?
- un document que vous n'avez pas sous la main ?
- un choix dont vous devez vérifier le sens ?

Vous pouvez vous arrêter.

Relire.

Chercher l'information manquante.

Revenir plus tard si la démarche le permet.

## **S'interrompre n'est pas échouer.**

Et surtout :

**Si je ne comprends pas, je ne valide pas simplement pour avancer.**

## **Revenir en arrière n'est pas recommencer**

Nous avons vu au chapitre 2 comment retrouver un écran précédent.

Cette compétence peut aussi servir dans une démarche.

Vous pouvez rencontrer :

- une flèche ;
- **Précédent** ;



- **Retour ;**
- un menu indiquant les étapes.

Avant de quitter une page importante, regardez toutefois si le site indique que les informations déjà saisies sont conservées.

Tous les formulaires ne fonctionnent pas de la même manière.

Le réflexe est :

**Je peux revenir vérifier au lieu de continuer avec un doute.**

## Joindre un document

Certaines démarches demandent d'ajouter un justificatif.

Vous pouvez voir une commande comme :

- **Ajouter un document ;**
- **Joindre un fichier ;**
- **Choisir un fichier ;**
- **Téléverser ;**
- ou une formulation proche.

Vous avez déjà appris au chapitre 8 à enregistrer et retrouver vos documents.

Vous réutilisez cette compétence ici.

Lorsque la liste des fichiers apparaît, cherchez le document demandé dans l'emplacement où vous l'avez enregistré.

Après l'avoir choisi, vérifiez le nom du fichier lorsque le service l'affiche.

**Je ne joins pas seulement un fichier : je vérifie que c'est le bon fichier.**

## Je relis avant une action importante

Certaines démarches présentent une page de récapitulatif avant l'envoi final.

C'est une page importante.

Elle vous permet de regarder ce que vous êtes sur le point de transmettre.

Vérifiez notamment, selon la démarche :

- votre identité ;
- une adresse ;
- une date ;
- un choix important ;
- un montant ;
- les documents joints.

Puis posez-vous :

**« Ai-je compris ce que je suis sur le point de faire ? »**

C'est cette question qui doit précéder une validation importante.

## **Je ne valide pas pour faire disparaître l'écran**

Lorsqu'une démarche devient longue ou fatigante, on peut avoir envie de terminer rapidement.

Un bouton **Valider** ou **Envoyer** semble alors offrir une sortie.

Mais la validation ne doit pas servir à « se débarrasser » de l'écran.

Retenez cette règle :

**Je ne valide pas pour faire disparaître un écran. Je valide quand j'ai compris ce que je fais.**

C'est un véritable geste d'autonomie.

## **Après l'envoi, je regarde ce qui se passe**

Vous avez envoyé la démarche.

Ne fermez pas immédiatement l'écran.

Le service peut afficher :

- une confirmation ;
- un numéro de dossier ;
- un récapitulatif ;
- un document à télécharger ;
- un message indiquant qu'un courriel vous sera envoyé.

Prenez quelques secondes pour regarder cette information.

Demandez-vous :

**« Qu'est-ce qui me permettra de retrouver cette démarche plus tard ? »**

Il peut être utile de conserver un numéro de dossier, un courriel de confirmation ou un récapitulatif.

## Si quelque chose ne fonctionne pas

Vous appuyez sur **Continuer**, mais le formulaire refuse d'avancer.

Ne recommencez pas immédiatement toute la démarche.

Regardez le message affiché.

Il peut signaler :

- un champ obligatoire non rempli ;
- une information à corriger ;
- un document manquant ;
- un format non accepté ;
- une autre étape précise.

Utilisez une petite méthode :

**Je m'arrête → j'identifie ce qui bloque → je cherche ce qui manque → je reprends.**

Si vous avez besoin d'aide, essayez de poser une question précise sur l'étape qui bloque plutôt que de demander à quelqu'un de reprendre toute la démarche à votre place.

## Android et iPhone : le site compte souvent plus que le téléphone

Dans une démarche en ligne, les différences viennent souvent davantage du site ou de l'application utilisée que du fait d'avoir un Android ou un iPhone.

Les boutons peuvent changer de place.

Les formulaires peuvent être présentés différemment.

La logique reste :

**Je prépare → Je lis → Je remplis → Je relis → Je valide**

Et notre principe général reste valable :

**Ne cherchez pas exactement la même image. Cherchez la même fonction.**

### À vous de jouer — Une démarche fictive

Imaginez que vous remplissiez un formulaire pour demander l'inscription à une activité.

#### Écran 1

Le formulaire demande votre nom, votre prénom et votre adresse électronique. Un bouton affiche **Continuer**.

Que vérifiez-vous avant de continuer ?

Vous pouvez regarder si les informations saisies sont correctes.

À ce stade, vous n'avez pas encore envoyé votre demande.

#### Écran 2

Le formulaire demande de choisir une activité et une date.

Vous connaissez l'activité, mais vous ne vous souvenez plus de la date que vous aviez prévue.

Allez-vous choisir une date au hasard pour avancer ? Non.

Vous vous arrêtez et vérifiez l'information qui vous manque.

### Écran 3

Le formulaire demande **Joindre un justificatif**.

Deux fichiers portent des noms très proches.

Que faites-vous ?

Vous ouvrez ou identifiez suffisamment les fichiers pour choisir le bon, puis vous vérifiez le nom du document joint.

### Écran 4

Une page récapitule votre identité, l'activité choisie, la date et le document joint.

En bas apparaît :

#### **Envoyer ma demande**

Ce bouton n'a plus le même rôle que **Continuer**.

Avant de le toucher, vous relisez les informations importantes et vous vous demandez :

**« Ai-je compris ce que je suis sur le point d'envoyer ? »**

Vous venez d'appliquer toute la méthode.

### Refaire seul

Lors de votre prochaine petite démarche réelle, essayez de commencer seul.

Ne cherchez pas à comprendre tout le site d'un coup.

Avancez écran par écran.

Si vous bloquez :

1. identifiez précisément ce que vous ne comprenez pas ;
2. regardez ce qui manque ;
3. vérifiez cette seule chose ;
4. reprenez ensuite la démarche.

Vous transformez alors une impression vague — « **je n'arrive pas à faire cette démarche** » — en un problème précis que vous pouvez résoudre.

## Ce que vous savez maintenant faire

Vous savez désormais :

- préparer les informations et documents utiles avant une démarche ;
- lire un écran avant de commencer à le remplir ;
- avancer une étape à la fois ;
- distinguer un bouton qui permet de continuer d'une action qui vous engage ;
- vous arrêter lorsqu'une question n'est pas claire ;
- revenir vérifier au lieu de continuer avec un doute ;
- joindre un document déjà retrouvé ;
- relire une page récapitulative ;
- conserver une trace après l'envoi ;
- identifier précisément ce qui bloque si la démarche ne progresse pas.

Votre méthode est :

**Je prépare → Je lis → Je remplis → Je relis → Je valide**

Votre réflexe durable est :

**Avant une action qui m'engage, je relis et je vérifie que j'ai compris.**

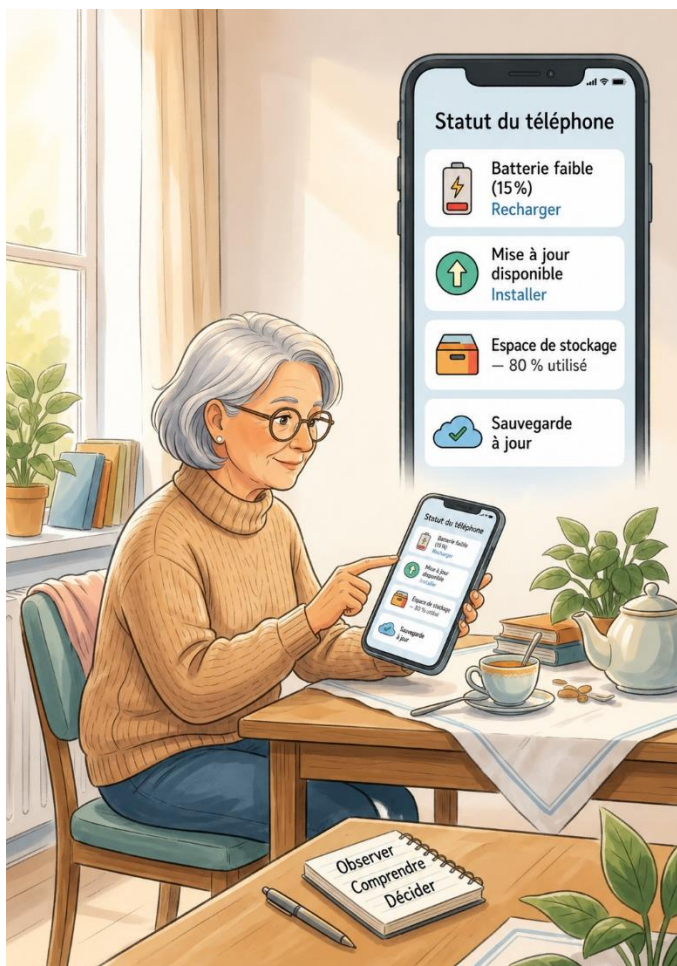
## Votre nouvelle autonomie

**Je sais avancer seul dans une démarche en ligne, comprendre ce qu'on me demande et vérifier avant de m'engager.**

Vous n'avez pas appris un site particulier.

Vous avez appris à avancer dans une démarche que vous ne connaissez pas encore.

Au chapitre suivant, vous utiliserez cette même capacité d'observation et de décision pour comprendre l'état de votre propre téléphone.



## Chapitre 11 — Entretenir son téléphone

Votre téléphone vous indique que la batterie est faible.

Une notification annonce une mise à jour.

Un message vous prévient que l'espace de stockage commence à manquer.

Vous vous demandez si vos photos sont réellement sauvegardées.

Ces situations peuvent donner l'impression qu'il faut immédiatement faire quelque chose.

Pourtant, entretenir son téléphone ne signifie pas intervenir constamment dans ses réglages.

La première compétence est plus simple :

**Comprendre ce qui demande réellement votre attention avant d'agir.**

Dans ce chapitre, nous allons utiliser une méthode :

**Je regarde → Je comprends → Je vérifie → J'agis**

L'objectif est de pouvoir vous dire :

**Je sais observer l'état de mon téléphone, comprendre ce qui mérite une action et intervenir seulement lorsque c'est nécessaire.**

### Je commence par regarder

Un téléphone donne régulièrement des informations sur son état.

Certaines demandent une action immédiate.

D'autres peuvent attendre.

D'autres encore ne nécessitent aucune intervention.

Lorsque quelque chose apparaît à l'écran, évitez donc de commencer par toucher plusieurs boutons pour essayer de « régler le problème ».

Posez-vous d'abord cette question :



## De quoi s'agit-il exactement ?

Est-ce :

- la batterie ?
- l'espace disponible ?
- une mise à jour ?
- la sauvegarde ?
- autre chose ?

Identifier le sujet permet déjà de retrouver un peu de maîtrise.

Votre première action peut parfois être simplement de **regarder**.

### La batterie : un premier exemple simple

La batterie est probablement l'indicateur le plus familier.

Lorsqu'elle devient faible, le téléphone vous le signale.

Dans la plupart des cas, la réponse est simple :

**La batterie est faible → je recharge le téléphone.**

Il n'est pas nécessaire d'aller immédiatement dans les réglages ou de chercher une panne.

Si vous constatez cependant que la batterie se vide beaucoup plus rapidement qu'avant, ou que le phénomène se répète régulièrement, commencez par observer.

Demandez-vous par exemple :

- est-ce exceptionnel ou fréquent ?
- ai-je beaucoup utilisé le téléphone aujourd'hui ?
- le téléphone fonctionne-t-il normalement une fois rechargé ?

L'objectif n'est pas d'établir vous-même un diagnostic technique.

Il est d'éviter de confondre un phénomène ordinaire avec une panne.

**J'observe avant de conclure qu'il y a un problème.**

## Le stockage : la place disponible dans le téléphone

Votre smartphone possède une certaine quantité de place pour conserver :

- des applications ;
- des photos et vidéos ;
- des documents ;
- des messages et leurs pièces jointes ;
- différentes données nécessaires au fonctionnement des applications.

Cette place est appelée **stockage**.

Avec le temps, elle peut se remplir.

Votre téléphone peut alors vous signaler que l'espace disponible devient faible.

Cela ne signifie pas qu'il faut immédiatement supprimer beaucoup de choses.

Commencez par vérifier :

### **Est-ce que mon téléphone manque réellement de place ?**

Dans les réglages, vous pouvez généralement trouver une fonction consacrée au **Stockage** ou à une notion équivalente.

Elle permet de voir approximativement l'espace utilisé et l'espace encore disponible.

Vous n'avez pas besoin de comprendre chaque catégorie affichée.

Cherchez d'abord l'information essentielle :

**Est-ce qu'il reste suffisamment de place  
ou mon téléphone me signale-t-il réellement un problème ?**

## Stockage et sauvegarde : deux choses différentes

Cette distinction est essentielle.

## Le stockage

Le stockage correspond à la place occupée dans votre téléphone.

Une photo présente sur votre smartphone utilise de l'espace de stockage.

## La sauvegarde

La sauvegarde consiste à conserver certaines données **ailleurs**, de manière à pouvoir éventuellement les retrouver en cas de perte, de panne ou de remplacement du téléphone.

Ces deux notions ne doivent pas être confondues.

**Ce qui se trouve dans mon téléphone n'est pas forcément sauvegardé ailleurs.**

Et inversement, certaines données peuvent être conservées ailleurs tout en restant visibles sur le téléphone.

Vous n'avez pas besoin de connaître tous les mécanismes techniques.

Retenez surtout cette question :

**Si mon téléphone disparaissait demain, est-ce que je saurais où retrouver ce qui compte vraiment pour moi ?**

Cette question donne son sens à la sauvegarde.

## Avant de supprimer, je réfléchis à ce que je veux conserver

Un téléphone presque plein peut donner envie de supprimer rapidement des photos, documents ou applications.

Avant une suppression importante, prenez quelques instants.

Demandez-vous :

**Est-ce que cet élément compte pour moi ?**

Puis :

**Est-ce que je sais s'il existe ailleurs ?**

Une photographie de famille, un document administratif ou un fichier important n'a pas la même valeur qu'une application inutilisée que vous pourrez éventuellement réinstaller.

Vous n'avez pas besoin de tout conserver éternellement.

Mais une suppression destinée à gagner de la place mérite parfois une vérification supplémentaire.

**Avant de supprimer quelque chose d'important, je vérifie ce que je veux réellement conserver.**

## Vérifier la sauvegarde

Les smartphones peuvent utiliser différents services pour conserver certaines données en dehors de l'appareil.

Le fonctionnement exact dépend du téléphone, du compte utilisé et des réglages choisis.

Vous n'avez pas besoin, dans ce chapitre, de modifier immédiatement ces réglages.

Commencez par observer.

Dans les réglages de votre téléphone, recherchez une fonction liée à :

- **Sauvegarde** ;
- au compte associé à votre téléphone ;
- ou au service qui conserve certaines de vos données.

Vous pouvez parfois voir des informations telles que :

- une sauvegarde est activée ;
- une dernière sauvegarde a été effectuée ;
- certaines catégories de données sont concernées.

Ne concluez pas simplement :

**« Sauvegarde activée, donc tout est protégé. »**

Ce n'est pas toujours le cas.

Une sauvegarde peut concerner certaines données et pas d'autres.

Le bon réflexe est :

**Je vérifie que ce qui compte pour moi est réellement concerné.**

Si les informations affichées ne sont pas suffisamment claires, ne changez pas plusieurs réglages au hasard.

Vous pourrez chercher une explication ou demander une aide précise.

## **Le compte associé au téléphone**

Certaines fonctions de sauvegarde ou de synchronisation sont liées au compte utilisé sur votre smartphone.

Vous avez déjà rencontré les notions de **compte, identifiant et mot de passe**.

Ici, nous n'avons pas besoin de les réapprendre.

Retenez simplement que le compte associé au téléphone peut jouer un rôle pour retrouver certaines informations sur un autre appareil ou après un remplacement.

Cela explique pourquoi il est important de savoir :

**Quel compte est associé à mon téléphone ?**

et de pouvoir retrouver ses informations d'accès lorsque cela devient nécessaire.

## **Les mises à jour**

Votre smartphone et vos applications évoluent.

Des mises à jour peuvent notamment apporter :

- des corrections ;
- des améliorations ;
- des adaptations ;
- des protections contre certains problèmes de sécurité.

Une proposition de mise à jour n'est donc pas forcément une mauvaise nouvelle.

Elle signifie généralement qu'une nouvelle version est disponible.

Vous n'êtes toutefois pas obligé de la lancer exactement au moment où elle apparaît.

Avant de commencer, regardez la situation.

Demandez-vous :

- cette mise à jour est-elle bien proposée par le téléphone ou l'application concernée ?
- ai-je suffisamment de batterie ?
- est-ce un moment où je peux laisser le téléphone travailler tranquillement ?

Vous pouvez parfois attendre un moment plus adapté.

Mais évitez également de repousser indéfiniment toutes les mises à jour.

**Je peux différer une mise à jour. Je ne l'ignore pas indéfiniment.**

## **Une mise à jour reçue dans un message inattendu**

Vous avez appris au chapitre 9 à être attentif aux demandes inattendues.

Ce réflexe s'applique aussi ici.

Un message, un courrier électronique ou une publicité peut vous annoncer :

**« Votre téléphone doit être mis à jour immédiatement. Cliquez ici. »**

Avant d'utiliser le lien proposé, revenez à votre méthode :

**Je vérifie par un chemin que je connais.**

Si vous voulez savoir si votre téléphone ou une application nécessite réellement une mise à jour, commencez par ouvrir vous-même les réglages du téléphone ou l'application concernée.

Vous n'avez pas besoin de suivre le chemin imposé par le message.

## **Faut-il « nettoyer » régulièrement son téléphone ?**

Vous pouvez rencontrer des publicités ou des applications qui promettent de :

- nettoyer votre téléphone ;
- l'accélérer ;
- supprimer des éléments inutiles ;
- optimiser son fonctionnement.

Cela peut donner l'impression qu'un smartphone demande un entretien permanent.

Ce n'est pas le réflexe que nous allons installer.

Si votre téléphone fonctionne normalement et ne manque pas de place, vous n'avez pas besoin de modifier constamment ses réglages.

Si un problème apparaît, commencez par identifier lequel.

**Je ne touche pas à tout pour entretenir mon téléphone. Je cherche d'abord ce qui nécessite réellement une action.**

Cette règle vous protège aussi contre des manipulations inutiles que vous ne comprendriez pas.

## **Ne pas confondre entretien et inquiétude**

Plus vous apprenez à utiliser votre téléphone, plus vous remarquerez de notifications, de réglages et d'informations auparavant ignorés.

Cela ne signifie pas qu'il y a davantage de problèmes.

Cela signifie souvent simplement que vous savez mieux regarder.

Vous n'avez pas besoin de résoudre tout ce que vous découvrez.

Face à une information nouvelle, posez-vous successivement quatre questions.

### **1. Qu'est-ce que je vois ?**

Une batterie faible ? Un stockage presque plein ? Une mise à jour ?  
Une information de sauvegarde ?

### **2. Qu'est-ce que cela signifie ?**

Est-ce une information normale ou un problème qui mérite une action ?

### **3. Qu'est-ce que je dois vérifier ?**

Ai-je réellement besoin d'agir maintenant ?

### **4. Quelle action est adaptée ?**

Recharger ? Attendre ? Vérifier davantage ? Mettre à jour ? Libérer un peu de place ? Ne rien modifier ?

Vous appliquez ainsi toute la méthode :

**Je regarde → Je comprends → Je vérifie → J'agis**

## **Android et iPhone : cherchez la fonction**

Dans ce chapitre, les écrans peuvent varier davantage selon le téléphone.

Vous pourrez néanmoins retrouver des fonctions équivalentes :

- batterie ;
- stockage ;
- sauvegarde ;
- mise à jour.

Leur emplacement ou leur nom exact peut évoluer.

Ne vous inquiétez donc pas si votre écran ne ressemble pas exactement à celui d'un autre téléphone.

Retrouvez notre principe :

**Ne cherchez pas exactement la même image. Cherchez la même fonction.**



Pour une manipulation importante que vous ne comprenez pas, prenez le temps de vérifier avant de modifier un réglage.

## À vous de jouer — Faire l'état des lieux

Cette fois, vous n'allez pas « réparer » votre téléphone.

Vous allez simplement en faire **l'état des lieux**.

L'objectif est d'observer avant de décider.

### 1. Regardez le stockage

Ouvrez les réglages et recherchez la fonction consacrée au **Stockage**.

Ne supprimez rien.

Regardez seulement ce que votre téléphone vous indique.

Puis répondez :

**Mon téléphone manque-t-il réellement de place ?**

Vous pouvez répondre :

- oui ;
- non ;
- je ne sais pas encore.

La troisième réponse est parfaitement acceptable.

Elle signifie simplement qu'une vérification supplémentaire est nécessaire.

### 2. Regardez les mises à jour

Recherchez l'endroit où votre téléphone indique si une mise à jour est disponible.

Ne la lancez pas obligatoirement.

Demandez-vous :

**Une mise à jour est-elle proposée ?**

Puis :

**Si oui, est-ce un bon moment pour la faire ?**

Vous venez déjà de prendre une décision au lieu de réagir automatiquement.

### **3. Regardez la sauvegarde**

Recherchez les informations concernant la sauvegarde ou le compte associé au téléphone.

Essayez simplement de répondre :

**Est-ce que je sais si ce qui compte pour moi est sauvegardé ?**

Peut-être que oui.

Peut-être que vous découvrirez que vous n'en êtes pas certain.

Ce doute n'est pas un échec.

Il vous indique précisément ce qu'il faudra vérifier.

### **4. Décidez**

Après ces trois observations, choisissez pour chaque sujet l'une de ces réponses :

**J'agis maintenant.**

**Je dois vérifier davantage.**

**Je n'ai rien à modifier pour l'instant.**

Vous n'avez peut-être effectué aucune modification sur votre téléphone.

Pourtant, vous venez d'accomplir quelque chose d'important :

**vous avez observé son état et pris des décisions par vous-même.**

### **Refaire seul**

À l'avenir, lorsqu'une notification ou un réglage attire votre attention, évitez de commencer par cette question :

**« Sur quel bouton dois-je appuyer ? »**

Commencez plutôt par :

**« Qu'est-ce que mon téléphone est en train de m'indiquer ? »**

Puis : **« Est-ce que cela nécessite réellement une action ? »**

Si vous savez répondre à ces deux questions, vous serez déjà beaucoup moins dépendant d'une procédure apprise ou d'une autre personne.

Et lorsque vous aurez réellement besoin d'aide, vous pourrez poser une question précise :

**« Mon stockage est presque plein et je voudrais savoir ce que je peux supprimer sans perdre mes photos importantes. »**

Cette question montre que vous avez déjà compris une grande partie du problème.

## **Ce que vous savez maintenant faire**

Vous savez désormais :

- regarder l'état de votre téléphone avant de modifier quoi que ce soit ;
- comprendre ce que signifie le stockage ;
- distinguer stockage et sauvegarde ;
- réfléchir avant de supprimer un élément important ;
- vérifier plutôt que supposer que tout est sauvegardé ;
- reconnaître une véritable proposition de mise à jour ;
- choisir un moment adapté pour effectuer une mise à jour ;
- réutiliser le réflexe du chapitre 9 face à une proposition inattendue ;
- éviter les opérations de « nettoyage » sans besoin identifié ;
- décider si une situation demande une action, une vérification supplémentaire ou aucune modification.

Et surtout, vous disposez maintenant d'une méthode :

**Je regarde → Je comprends → Je vérifie → J'agis**

## **Votre nouvelle autonomie**

**Je sais observer l'état de mon téléphone, comprendre ce qui mérite une action et intervenir seulement lorsque c'est nécessaire.**

## Chapitre 12 — Trouver de l'aide et continuer à progresser

Vous avez appris beaucoup de choses dans ce livre.

Vous savez mieux vous repérer dans votre téléphone.

Vous avez appris à communiquer, retrouver des photos et des documents, chercher une information, installer une application, effectuer une démarche, vérifier avant d'agir et mieux comprendre l'état de votre smartphone.

Mais une chose est certaine :

**vous rencontrerez encore des situations que ce livre n'a pas prévues.**

Un nouveau bouton apparaîtra.

Une application changera d'apparence.

Vous recevrez un message que vous ne comprendrez pas.

Vous oublierez peut-être une manipulation apprise quelques semaines auparavant.

Cela ne signifie pas que vous avez perdu votre autonomie.

L'objectif n'a jamais été de tout mémoriser.

Il est de pouvoir vous dire :

**« Je ne sais pas encore faire cela, mais je sais comment chercher et apprendre. »**

Dans ce dernier chapitre, nous allons utiliser une méthode :

**Je précise → Je cherche → Je vérifie → Je garde**

L'objectif est désormais de pouvoir dire :

**Je sais préciser une difficulté, chercher une solution, la vérifier et apprendre à la refaire seul.**

## Commencer par préciser le problème

Lorsqu'une difficulté apparaît, une phrase vient facilement :

**« Ça ne marche pas. »**

Cette phrase exprime bien votre impression.

Mais elle ne permet pas encore de savoir ce qu'il faut chercher.

Prenez quelques instants pour transformer cette impression en problème précis.

Posez-vous quatre questions :

**Qu'est-ce que je veux faire ?**

Par exemple :

**Je veux joindre un document à un formulaire.**

**Jusqu'où suis-je arrivé ?**

**J'ai ouvert le formulaire et je suis arrivé à l'endroit où l'on me demande un fichier.**

**Qu'est-ce que je vois ?**

**Le téléphone me propose de choisir un document.**

**Qu'est-ce que je ne sais pas faire ?**

**Je ne retrouve pas le PDF que j'ai téléchargé.**

Vous venez de passer de :

**« Je n'arrive pas avec mes documents. »**

à :

**« Je veux joindre un PDF à un formulaire. Je suis arrivé à l'étape où l'on me demande un fichier, mais je ne retrouve pas le document téléchargé. »**

Le problème est déjà beaucoup plus clair.

Et un problème clairement formulé est généralement beaucoup plus facile à résoudre.

## Premier réflexe

**Avant de chercher une solution, je précise ce qui me bloque.**

## Commencer avec ce que vous savez déjà

Vous n'êtes plus au début du livre.

Lorsque quelque chose vous pose problème, vous disposez maintenant de plusieurs réflexes.

Vous pouvez vous demander :

- puis-je revenir à l'écran précédent ?
- est-ce que je cherche une fonction dont je connais le nom ?
- ai-je déjà rencontré une situation ressemblante ?
- est-ce que je dois vérifier avant d'agir ?
- est-ce qu'il me manque simplement un document ou une information ?
- puis-je faire un essai prudent puis observer ce qui se passe ?

Vous n'avez pas besoin de repartir de zéro à chaque difficulté.

Les chapitres précédents vous ont donné une **boîte à outils mentale**.

Vous pouvez commencer par l'utiliser.

**Avant de chercher partout, je regarde ce que je sais déjà faire.**

## Chercher la fonction plutôt que mémoriser tout le chemin

Vous avez peut-être déjà oublié certaines suites de menus.

C'est normal.

Les applications changent.

Les téléphones évoluent.

Les menus peuvent être déplacés ou renommés.

Une suite extrêmement précise comme :

**Réglages → tel menu → tel sous-menu → troisième bouton**

peut devenir fausse quelques mois plus tard.

Mais la fonction recherchée reste souvent la même.

Vous voulez connaître la place disponible sur votre téléphone ?

Cherchez :

### **Stockage**

Vous voulez agrandir les caractères ?

Cherchez :

### **Texte, Affichage ou Taille du texte**

Vous voulez vérifier une mise à jour ?

Cherchez :

### **Mise à jour**

Vous voulez vous connecter à un réseau ?

Cherchez :

### **Wi-Fi**

Vous n'avez donc pas nécessairement besoin de vous souvenir du chemin exact.

### **Je peux oublier le chemin et retrouver la fonction.**

C'est l'une des compétences les plus durables de ce livre.

## **Utiliser la recherche du téléphone**

De nombreux smartphones proposent une fonction de recherche dans les réglages ou dans certaines applications.

Elle peut vous éviter de parcourir plusieurs menus.

Si vous savez ce que vous cherchez, essayez simplement le mot correspondant.

Par exemple :



**batterie**

**stockage**

**Wi-Fi**

**notification**

**texte**

**mise à jour**

Votre téléphone peut alors vous proposer directement la fonction ou un réglage proche.

Vous n'avez pas besoin de connaître son emplacement à l'avance.

Cette manière de faire correspond bien à notre principe :

**Ne cherchez pas exactement la même image. Cherchez la même fonction.**

## **Chercher une réponse**

Si ce que vous savez déjà ne suffit pas, vous pouvez chercher de l'aide.

Plusieurs possibilités existent :

- la recherche dans les réglages ;
- l'aide proposée par le téléphone ou l'application ;
- une recherche sur Internet ;
- le site d'assistance du fabricant ou du service concerné ;
- un assistant numérique ;
- une personne compétente.

Vous n'avez pas besoin de toutes les consulter.

Commencez par celle qui vous paraît la plus simple et la plus adaptée.

L'objectif n'est pas de trouver **beaucoup** de réponses.

L'objectif est de trouver :

une réponse que vous comprenez et qui correspond réellement à votre problème.

## Une bonne recherche commence par une bonne question

Imaginez que vous écriviez sur Internet :

**« Mon téléphone ne marche pas. »**

Vous obtiendrez probablement beaucoup de réponses.

Mais elles risquent de ne pas correspondre à votre situation.

Essayez plutôt :

**« Je veux augmenter la taille du texte sur mon téléphone Android. »**

Ou :

**« J'ai téléchargé un PDF sur mon iPhone et je veux le retrouver. »**

Ou encore :

**« Mon téléphone m'indique que le stockage est presque plein. Comment vérifier ce qui prend de la place ? »**

Plus votre question contient une situation précise, plus la réponse a de chances de vous être utile.

Vous pouvez utiliser la même structure que précédemment :

**Je veux...**

**Je suis arrivé jusqu'à...**

**Je vois...**

**Je ne sais pas comment...**

Cette structure peut servir pour une recherche sur Internet, un assistant numérique ou une personne qui vous aide.

## Utiliser un assistant numérique

Un assistant numérique peut vous aider à :

- comprendre un message ;

- trouver le nom d'une fonction ;
- expliquer un mot ;
- décomposer une manipulation ;
- formuler une recherche ;
- proposer plusieurs pistes lorsqu'une première solution ne fonctionne pas.

Mais il existe une limite importante :

**l'assistant ne voit pas nécessairement exactement ce que vous voyez sur votre écran.**

Votre modèle de téléphone peut être différent.

Le système peut avoir changé.

L'application peut avoir été mise à jour.

La réponse peut donc être proche de votre situation sans être exactement la même.

Gardez alors le réflexe appris tout au long du livre :

**Je vérifie que la réponse correspond bien à ce que je vois réellement sur mon téléphone.**

Un assistant vous aide à chercher.

Il ne remplace pas votre jugement.

**Toutes les réponses ne correspondent pas à votre téléphone**

Vous trouvez une explication.

Elle semble très claire.

Pourtant, le bouton indiqué n'existe pas sur votre écran.

Ne concluez pas immédiatement :

**« Je suis incapable de le faire. »**

Il peut simplement s'agir :

- d'un autre modèle de téléphone ;
- d'une autre version du système ;
- d'une application plus ancienne ;
- d'un menu portant un autre nom ;
- d'un problème légèrement différent du vôtre.

Posez-vous plutôt :

**« Cette réponse correspond-elle vraiment à ma situation ? »**

Si ce n'est pas le cas, modifiez votre recherche.

Ajoutez une précision.

Cherchez le nom de la fonction plutôt que le chemin exact.

Ou essayez une autre source.

Vous venez de faire quelque chose de très important :

**vous avez évalué la qualité d'une réponse au lieu de l'appliquer automatiquement.**

## **Je vérifie avant d'appliquer**

Trouver une solution ne signifie pas qu'il faut immédiatement la suivre.

Avant de toucher un réglage ou de modifier quelque chose, posez-vous quelques questions :

- est-ce bien la fonction que je cherchais ?
- est-ce que les mots affichés ressemblent à ceux de l'explication ?
- est-ce que je comprends ce que cette action va faire ?
- est-ce que cette action semble facilement réversible ?

Soyez particulièrement prudent si la solution demande de :

- supprimer des données ;
- modifier un compte ;

- transmettre un mot de passe ;
- effectuer un paiement ;
- désactiver une protection ;
- modifier quelque chose d'important que vous ne comprenez pas.

Dans ce cas, réutilisez tout ce que vous avez appris dans la Partie 3 :

**Je m'arrête. Je regarde. Je vérifie. Puis seulement j'agis.**

## **Demander de l'aide fait partie de l'autonomie**

Être autonome ne signifie pas devoir tout résoudre seul.

Certaines situations sont complexes.

Certaines manipulations sont importantes.

Parfois, la meilleure décision est tout simplement de demander de l'aide.

Mais il existe une différence entre :

**« Fais-le à ma place. »**

et :

**« Montre-moi ce que je dois comprendre pour pouvoir le refaire. »**

Lorsque cela est possible, gardez votre téléphone dans vos mains.

Effectuez vous-même les gestes.

Demandez à la personne qui vous accompagne de vous expliquer une étape à la fois.

Si elle va trop vite, vous pouvez dire :

**« Attendez, je veux essayer moi-même. »**

ou :

**« Montrez-moi une étape à la fois. »**

Vous ne refusez pas l'aide.

Vous l'utilisez pour apprendre.

## Poser une question précise à quelqu'un

La personne qui vous aide pourra elle aussi être beaucoup plus efficace si vous lui expliquez précisément votre problème.

Au lieu de :

**« Mon téléphone fait n'importe quoi. »**

vous pouvez dire :

**« Je veux joindre un document à ce formulaire. Je suis arrivé à cette étape. Le document est enregistré dans mon téléphone mais je ne sais pas où le retrouver. »**

Ou :

**« Une mise à jour m'est proposée. Je voudrais savoir si je peux la faire maintenant et ce que je dois vérifier avant. »**

La personne sait alors exactement où commencer.

Et surtout, vous restez acteur de la situation.

## Garder une trace de ce qui peut resservir

Vous trouvez enfin la solution.

Avant de passer à autre chose, demandez-vous :

**« Est-ce que cette solution pourrait me resservir ? »**

Si oui, gardez-en une trace simple.

Vous pouvez utiliser :

- une note sur papier ;
- une note dans votre téléphone ;
- un petit document ;
- ou tout autre moyen que vous retrouvez facilement.

Mais ne cherchez pas à noter chaque détail.

Les boutons peuvent changer.

Les menus peuvent évoluer.

Il vaut mieux noter :

**« Pour retrouver cette fonction, rechercher le mot “stockage” dans les réglages. »**

que :

**« Appuyer sur le troisième bouton, puis le deuxième menu, puis... »**

Essayez de conserver **la logique de la solution**, pas uniquement son chemin actuel.

## **Vous avez le droit d'oublier**

Quelques semaines après avoir appris une manipulation, vous pouvez ne plus vous en souvenir.

Cela ne signifie pas que vous avez tout perdu.

Vous avez peut-être oublié le chemin exact.

Mais vous pouvez encore vous rappeler :

- ce que vous cherchez ;
- le mot correspondant ;
- l'endroit où commencer ;
- la manière de formuler votre question ;
- le réflexe de vérifier avant d'agir.

C'est souvent suffisant pour retrouver la suite.

**Être autonome ne signifie pas tout retenir. Cela signifie savoir comment retrouver ce dont on a besoin.**

## **À vous de jouer — Résoudre une vraie difficulté**

Pour ce dernier exercice, je ne vais pas vous donner de situation fictive.

Choisissez une **petite chose réelle que vous ne savez pas encore faire avec votre téléphone**.

Pas une opération importante ou risquée.

Une petite difficulté du quotidien.

Par exemple :

- retrouver un réglage ;
- modifier une préférence ;
- comprendre une notification ;
- retrouver une fonction dans une application ;
- faire quelque chose que vous demandez habituellement à une autre personne.

Cette fois, le livre ne vous donnera pas la solution.

Vous allez utiliser votre méthode.

### **Étape 1 — Je précise**

Complétez mentalement ou par écrit :

**Je veux...**

**Je suis arrivé jusqu'à...**

**Je vois...**

**Je ne sais pas comment...**

Prenez votre temps.

Vous venez déjà de transformer une difficulté vague en problème précis.

### **Étape 2 — Je cherche**

Choisissez **un seul point de départ**.

Cela peut être :

- la recherche dans les réglages ;
- l'aide de l'application ;
- une recherche sur Internet ;



- un assistant numérique ;
- une personne.

Cherchez une réponse.

N'essayez pas cinq méthodes en même temps.

### **Étape 3 — Je vérifie**

Comparez la réponse obtenue avec votre téléphone.

Demandez-vous :

**Est-ce bien ma situation ?**

**Est-ce que je comprends ce qu'on me propose ?**

**Est-ce que je peux essayer cette action avec prudence ?**

Si oui, essayez.

Puis observez.

Si cela ne correspond pas, revenez en arrière ou cherchez une réponse plus adaptée.

### **Étape 4 — Je garde**

Vous avez trouvé comment faire ?

Demandez-vous :

**« Cette solution pourrait-elle me resservir ? »**

Si oui, gardez-en une trace simple.

Vous venez d'appliquer :

**Je précise → Je cherche → Je vérifie → Je garde**

Et surtout, vous venez de résoudre une difficulté **que ce livre ne vous avait pas enseignée à l'avance.**

C'est précisément le but de ce dernier exercice.

## Ce que vous savez maintenant faire

Vous savez désormais :

- transformer une difficulté vague en problème précis ;
- commencer par réutiliser ce que vous savez déjà ;
- chercher une fonction plutôt que mémoriser tous les chemins ;
- formuler une question plus utile ;
- choisir une source d'aide sans les multiplier inutilement ;
- utiliser un assistant numérique avec discernement ;
- vérifier qu'une réponse correspond réellement à votre téléphone ;
- ne pas appliquer automatiquement une solution que vous ne comprenez pas ;
- demander de l'aide sans abandonner votre rôle d'acteur ;
- demander à quelqu'un de vous guider plutôt que de faire systématiquement à votre place ;
- garder une trace simple des solutions utiles ;
- accepter d'oublier tout en sachant comment retrouver.

Votre dernier repère est :

**Je précise → Je cherche → Je vérifie → Je garde**

### Votre nouvelle autonomie

**Je sais préciser une difficulté, chercher une solution, la vérifier et apprendre à la refaire seul.**

## Continuer sans ce livre

Au début du parcours, un écran inconnu pouvait donner envie de ne rien toucher.

Aujourd'hui, vous disposez d'autres réflexes.

Vous pouvez observer, essayer avec prudence, revenir en arrière, vérifier, chercher, demander une explication, puis recommencer.

Vous ne connaîtrez jamais toutes les fonctions de votre smartphone.

Vous n'en avez pas besoin.

**L'autonomie ne consiste pas à tout savoir. Elle consiste à savoir quoi faire lorsque l'on ne sait pas.**

C'est là que vous pouvez continuer sans ce livre.

## À propos de l'auteur

**Éric Bourgeois** a vu le numérique entrer progressivement dans nos vies. Formé à l'électronique puis à l'informatique dès les années 1980, il est également titulaire d'un titre RNCP de responsable d'ingénierie pédagogique.

Avec **Num'eric**, il accompagne aujourd'hui celles et ceux qui souhaitent mieux comprendre leurs outils numériques, sans jargon ni précipitation. Son approche est simple : avancer pas à pas pour permettre à chacune et à chacun de devenir progressivement plus autonome avec son smartphone.

