

BESOIN DE DÉPANNAGE ?

CLAUDE DROUIN
OCTOBRE 2025



Dépannage



■ Selon le grand dictionnaire terminologique de l'OQLF, le dépannage c'est...

Une opération destinée à remettre un élément matériel ou logiciel dans un état lui permettant d'accomplir la fonction requise, après une panne.

■ Dans notre cas.... ce serait aussi si nous...

- Avons rencontré un problème... (ça marche pas!)
- Ne savons pas comment effectuer une action ou configurer notre appareil...
- Et sûrement d'autres situations devant lesquelles on se sent impuissant(e) à les résoudre

Être dépanné ou se dépanner

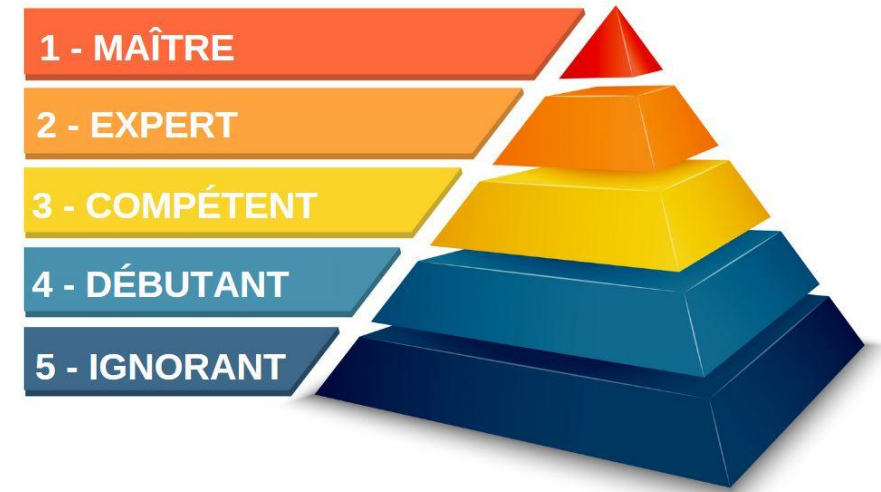


■ Niveau de connaissance de la technologie à dépanner

- Je suis un bon usager sans compréhension de la technologie sous jacente
- J'ai un niveau de compréhension de la technologie: débutant, intermédiaire, avancé, expert, maître, de cette technologie

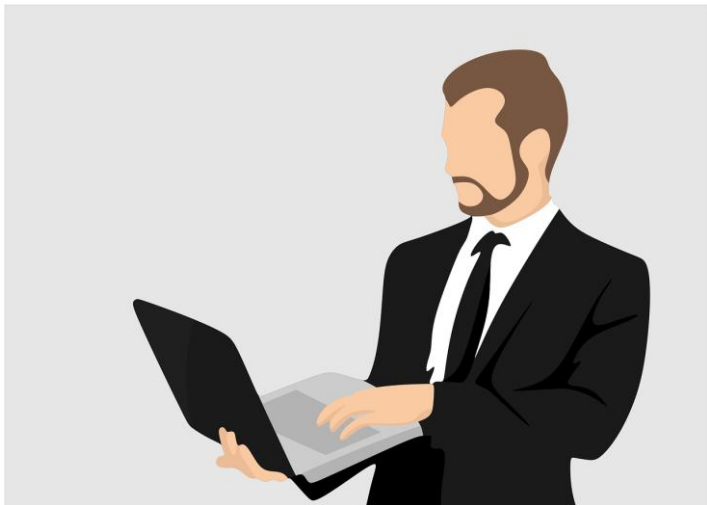
■ Niveau d'expertise du processus et des outils de dépannage de cette technologie

- Aucune, dépendant d'un tiers, autonome, etc.



Comment se « faire » dépanner

- Pour un usager ou un débutant sans expertise avec la technologie et le processus de dépannage
 - Faire appel à un tier fiable et de confiance qui connaît la technologie logicielle ou matérielle en problème



Comment se « faire » dépanner



- Faire appel à un service d'assistance professionnel réputé offert par une boutique technologique ou un spécialiste en technologie
- Le service peut être offert localement ou à distance (après validation de la légitimité du service) ou spécifiquement pour un premier niveau de diagnostique.
- Si le problème nécessite une réparation matérielle, il faut faire appel à un réparateur certifié



Comment se « faire » dépanner

- Prendre avantage, si c'est disponible, d'un service de dépannage (et +) et d'assistance logicielle et matérielle local dans une boutique du fabricant de la technologie Android qu'on possède



Boutique Expérience+ Samsung
Centre Eaton Montréal

Comment se « faire » dépanner



Service de dépannage du club informatique FORMATIO

- Pour être dépanné par un membre du club qui possède une plus grande expertise, que soi, de la technologie à dépanner
 - **De 13h à 13:45 le jeudi PM** pour un dépannage de problèmes relativement simples sur place au centre Georges Henri Brossard
 - **Pour un dépannage en tout temps**, faire une demande de dépannage en remplissant le formulaire dans le canal [#dépannage](#) dans l'outil de communication et collaboration (Slack) permettant un dépannage au-delà du 45 minutes du Jeudi PM
- **Pour une demande simple** qui requiert plutôt une réponse à une interrogation, il est possible aussi de transmettre directement une question dans le canal [#android](#) ou [#google](#)



Vous dépanner « vous-même » (Se Dépanner)

À partir d'ici, je vais présenter des approches, outils, ressources, etc. qui pourront permettre de **VOUS DÉPANNER** vous-même et sinon, d'extraire et produire les informations requises par une ressource qui effectuera le dépannage.

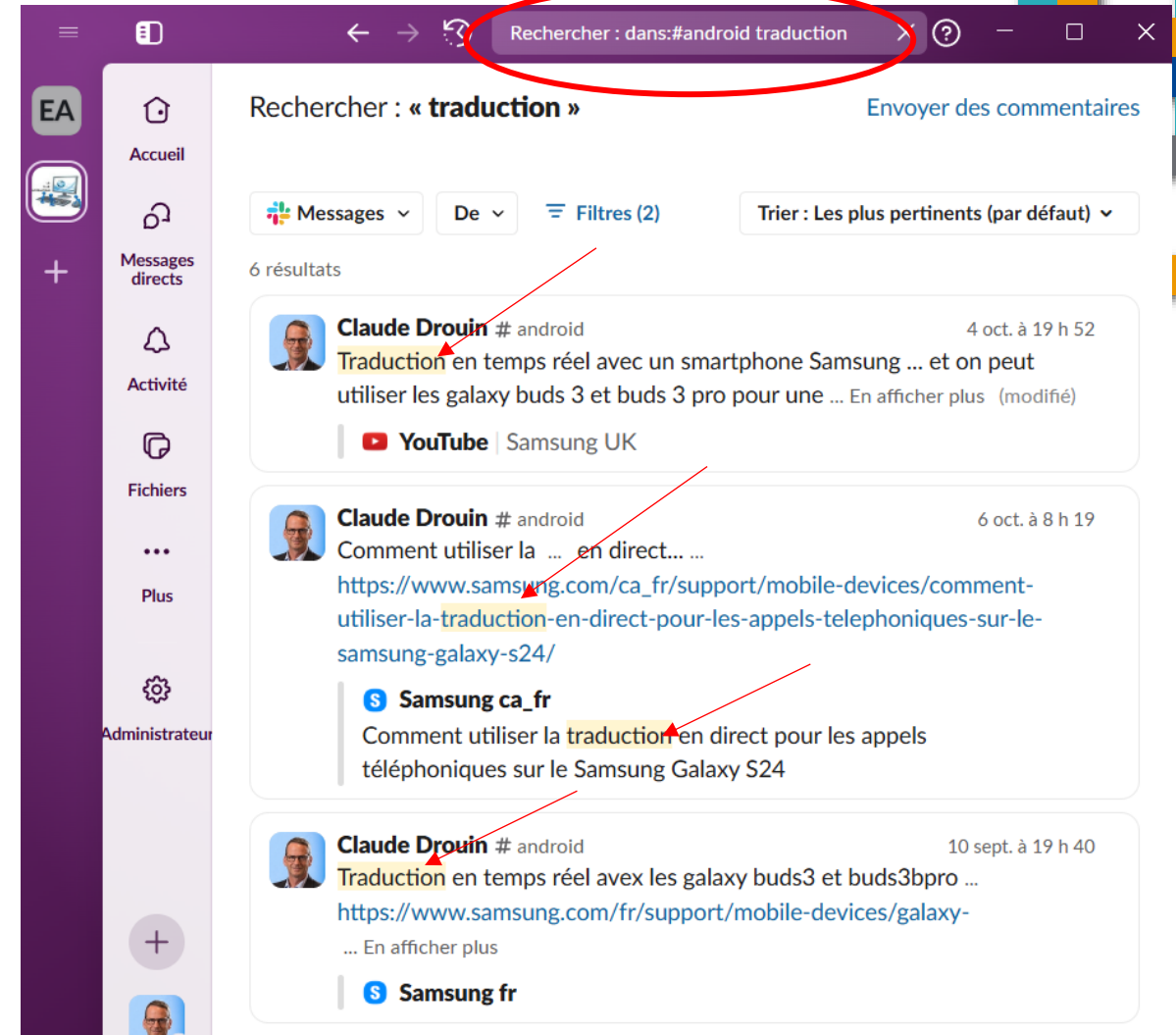
Ces approches, outils, ressources requièrent un minimum de connaissance de la technologie et du processus pour permettre de **se dépanner** et si nécessaire **d'être dépanné** par une ressource avec l'expertise.

Vu que langue anglaise est prévalente dans le monde des technologies, avoir une compréhension et expression, orale et écrite, de cette langue serait très pratique bien que non obligatoire.



Se dépanner

- Rechercher la base de connaissance dans l'outil de communication et collaboration du club informatique FORMATIO
- Préciser cette recherche à l'aide de mots clés, de filtres et en ciblant les canaux (Ex. dans:#android dans:#google etc.) dans lequel le sujet d'intérêt se retrouverait pour un meilleur résultat
- Se rappeler que la recherche consultera ces canaux seulement si vous avez joint ce ou ces canaux préalablement
- Pour plus d'info cliquez sur le lien <https://clubinformati-0j77622.slack.com/archives/C01JB8A7QCX/p1615494521001700> pour retrouver la présentation **Comment faire une recherche dans Slack** qui se trouve dans le canal #aide-slack



Se dépanner

■ Utiliser les outils génératifs d'intelligence artificielle (IAg) avec un moteur de recherche intégré (Gemini, ChatGPT, Copilot, Perplexity AI, etc.) et de recherche standard sur internet (Google Search, Bing, Ecosia, DuckDuckGo, Brave, etc.)

■ Le résultat et le succès pour se dépanner dépendra de la précision des mots, de la structure des questions, de la conversation et l'IAg utilisée

■ S'assurer de consulter les références fournies par l'IAg



Mon appareil galaxy S23FE actuellement sous Android 15 et oneUI 7.0 ne me permet pas de me brancher au WiFi d'un réseau qui exige WPA3. Y a-t-il une solution à ce problème.

Ton Galaxy S23 FE sous Android 15 et One UI 7.0 **devrait théoriquement être compatible avec WPA3**, mais plusieurs utilisateurs ont signalé des problèmes similaires de connexion à des réseaux WPA3 uniquement ¹ ². Voici quelques pistes pour résoudre ce souci :

Solutions possibles

1. Vérifie le mode de sécurité du routeur :

- Si le réseau est configuré en **WPA3 uniquement**, essaie de le passer en **mode mixte WPA2/WPA3**. Certains appareils ont du mal à se connecter en mode strict WPA3, même s'ils sont compatibles.

2. Réinitialise les paramètres réseau du téléphone :

- Va dans **Paramètres > Gestion globale > Réinitialiser > Réinitialiser les paramètres réseau**. Cela peut corriger des conflits ou des bugs liés au Wi-Fi.

3. Mise à jour logicielle :

- Assure-toi que ton appareil est à jour avec les derniers correctifs de sécurité. Samsung pourrait activer ou améliorer la prise en charge de WPA3 dans une mise à jour future.

4. Mode développeur :

- Active le **mode développeur** (tapote 7 fois sur le numéro de build dans

Souhaites-tu que je t'aide à rédiger un message pour le support Samsung ou à vérifier si ton routeur peut être configuré en mode mixte WPA2/WPA3 ?

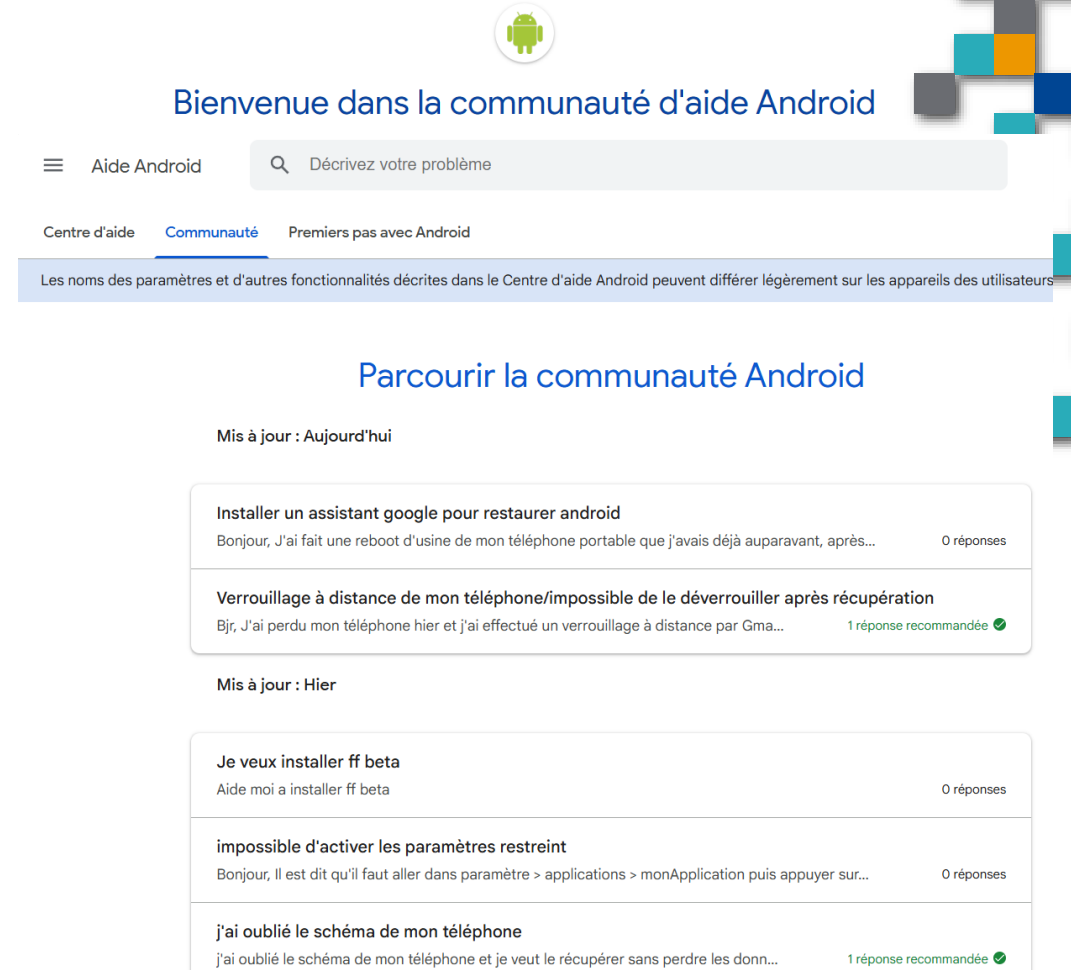
¹ eu.community.samsung.com

² www.lesnumeriques.com

Se dépanner

■ Joindre les communautés pour échanger avec d'autres utilisateurs, rechercher la base de connaissance et questionner.

<https://support.google.com/android/community?hl=fr>



Se dépanner

Joindre les communautés

<https://www.phonandroid.com/forum/>

Forums

- Petites Annonces Smartphones & Mob...
- Petites Annonces Accessoires & Kits...
- Petites Annonces Consoles & Jeux Vidéo
- Petites Annonces Tablettes & Netbooks
- Petites Annonces Pièces Détachées

Android - Divers & Co.

Forum généralisé : Astuces, Tutos etc,... compatibles avec la quasi-totalité des smartphones et tablettes Android !



Discussions sur Android

Forum dédié à toute l'actualité Android ! N'hésitez pas à visiter notre portail d'actualités ! Attention aucune demande d'aide n'y sera traitée !

Discussions

1.4K

Messages

15.6K

Rumeurs, News, Ragots Android

Discussions Générales sur Android



Aides & Astuces Android

Forum dédié aux astuces android et aux demandes d'aide portant sur les problèmes d'ordre général et ne concernant pas un smartphone en particulier

Discussions

5.6K

Messages

50.9K

Aides Générales Android

Astuces Android

Tutoriels Généraux Android



Développement Android

Vous souhaitez partager , trouver de l'aide , des scripts ou des idées sur le développements sur android ! ce forum est consacré aux développeurs qui offrent des ressources, tutoriaux...

Discussions

528

Messages

4.4K

Tutoriels & Astuces

Applications & Jeux

Roms Officielles & Customs

Outils & configuration

Recherche de collaborateurs

Autres



Personnalisation Android

LA section pour personnaliser vos smartphones et tablette sous Android !

Discussions

870

Messages

12.8K

Bootanimations

Claviers Alternatifs

Ecrans de Verrouillage

Fonds d'écran - Wallpaper

Icônes

Launcher - Home

Mods & Applications

Sonneries & Notifications

Thèmes

Widgets

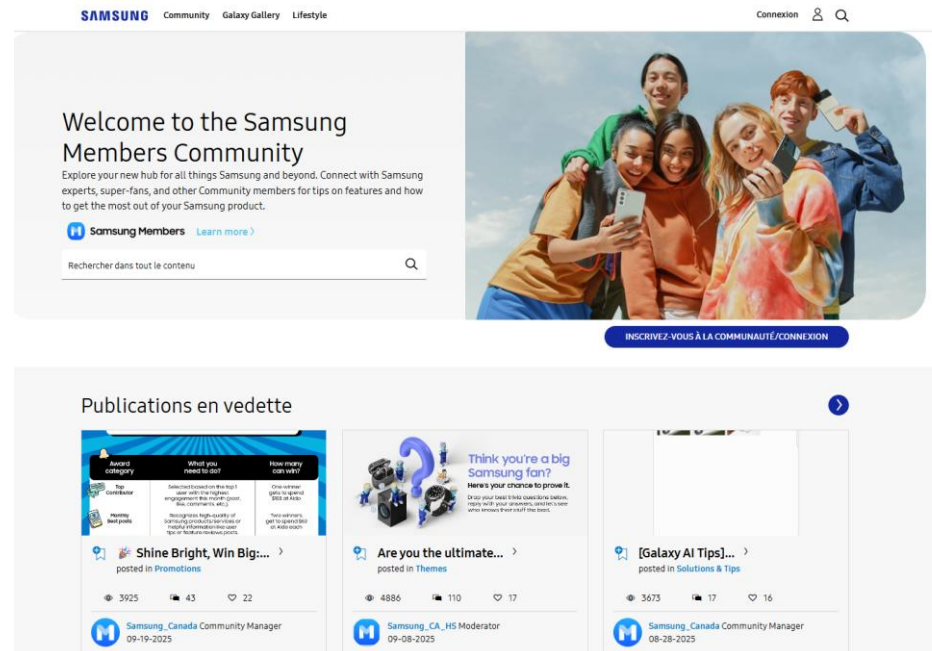
Autres

Se dépanner

■ Joindre les communautés

https://r1.community.samsung.com/t5/canada/ct-p/ca?profile.language=fr&page=1&tab=recent_topics

—



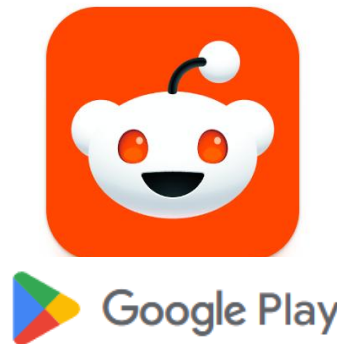
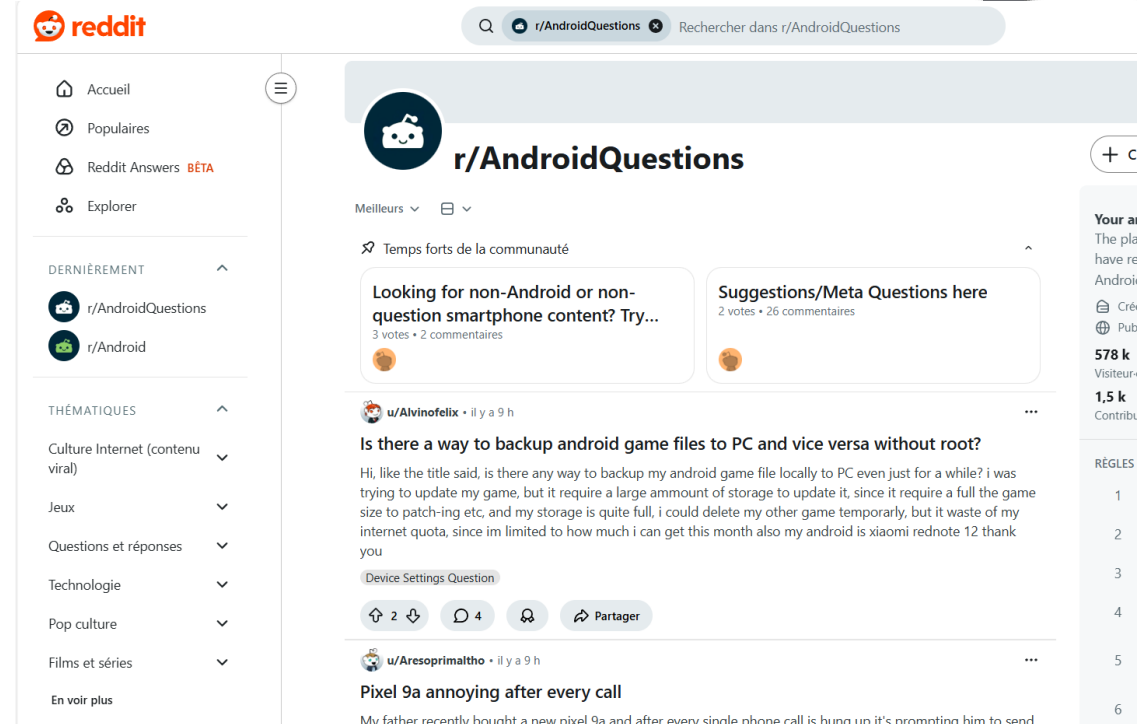
Se dépanner

■ Joindre les communautés

<https://www.reddit.com/r/Android/>

<https://www.reddit.com/r/AndroidQuestions/>

On peut aussi installer l'application sur son appareil Android



Se dépanner

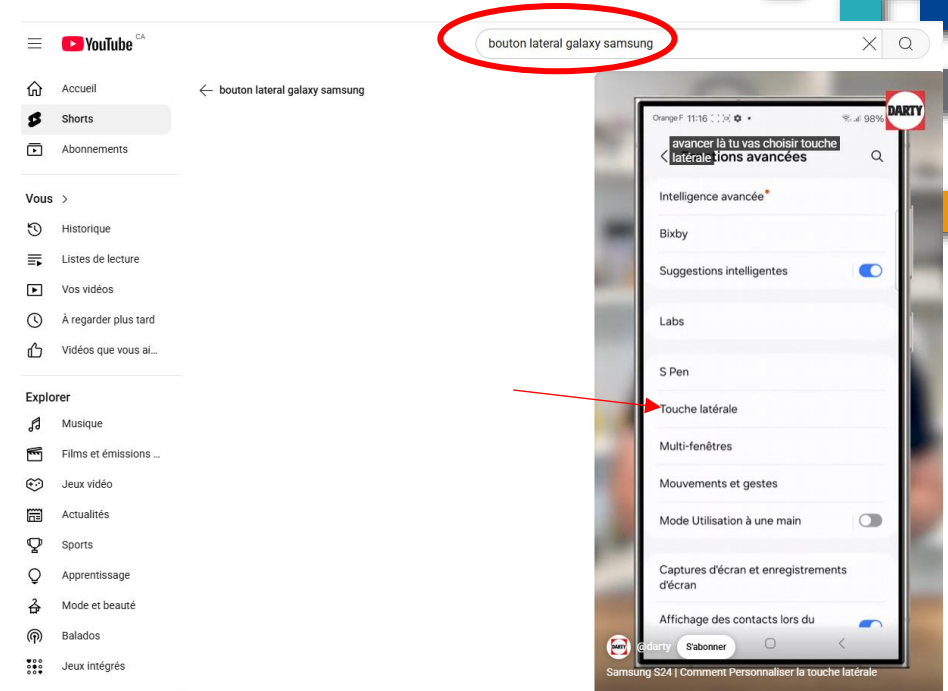
■ Consulter les sites internet de support fiables de Google, Samsung et autres fabricants

Par exemple:

https://www.samsung.com/ca_fr/support

<https://support.google.com/android/?hl=fr>

■ Youtube



Tuto Android 2023 - Comment transférer toutes ses données d'un téléphone Android à un autre ?

YouTube · Phonandroid
1,1M vues · 18 déc. 2020

Se dépanner

■ Lorsque le problème est spécifique à une application, consulter le site de soutien de l'application spécifique et communiquer, si nécessaire, avec l'équipe de soutien de cette application.

■ Ex. J'ai un problème avec Facebook sur Android

J'ai des problèmes avec l'application Facebook pour Android.

 Copier le lien

[Aide pour l'application Android](#)

[Aide ordinateur](#)

[Aide du navigateur du cellulaire](#)

[Plus ▼](#)

Commencez par vérifier que vous disposez bien de la version la plus récente de l'application Facebook pour Android.

Pour mettre à jour votre application :

1. Accédez au [Play Store](#) ou téléchargez la dernière version directement depuis [Facebook](#).
2. S'il existe une nouvelle version de l'application Facebook que vous n'avez pas encore installée, elle sera répertoriée et vous pourrez la télécharger.

Si vous rencontrez des difficultés pour télécharger l'application, vérifiez votre connectivité Internet. Pour de meilleurs résultats, connectez-vous au Wi-Fi avant de procéder au téléchargement.

Si le problème persiste, [contactez-nous](#).

Se dépanner

■ Utiliser les outils et logiciels de diagnostics, d'astuces, de documentation et de communication pour assistance, intégrés à notre appareil

■ Voyons comment avec Samsung Members



Questions/Commentaires

Et vous! Utilisez vous d'autres moyens pour vous dépanner dans votre environnement technologique?

