



Intercommunale de **S**oins **S**pécialisés de **L**ège

Département Informatique

---

## **Support informatique à distance: prise en main d'un pc client distant**

---

*Auteur :*  
YJ

*Référence :*

10 décembre 2021

## Historique

<b>Version</b>	<b>Date</b>	<b>Auteur(s)</b>	<b>Modifications</b>
1.0	8.12.2021	YJ	Création du document

## Table des matières

<b>1</b>	<b>Contexte</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Téléchargement et lancement de AnyDesk</b>	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>Prise en main à distance par ISoSL</b>	<b>2</b>
<b>4</b>	<b>A la fin de l'assistance</b>	<b>4</b>

## 1 Contexte

A certaines occasions, le département informatique d'ISoSL est sollicité pour assister à distance des utilisateurs internes au externes à l'institution. Ce document décrit la procédure à suivre par le client afin de permettre la prise en main à distance de sa machine par ISoSL.

Cette prise en main à distance permet de visionner le bureau de l'utilisateur et d'interagir sur celui-ci. ISoSL ne pourra en aucun cas prendre le contrôle de la machine du client sans approbation de celui-ci et ce dernier conserve le contrôle de l'assistance et peut y mettre fin à tout moment.

Concrètement, l'assistance à distance se déroulera en trois étapes :

1. Le téléchargement et l'exécution du logiciel d'assistance à distance (AnyDesk).
2. La prise en main à distance (avec approbation obligatoire par le client).
3. La fin de la prise en main.

**Avvertissement** La procédure qui suit ainsi que les captures d'écrans ont été réalisées sur un PC sous Windows 10 dans le navigateur Google Chrome version 96.0.4664.93. En fonction de votre configuration, la procédure ainsi que les écrans pourraient varier légèrement.

## 2 Téléchargement et lancement de AnyDesk

Afin de permettre à ISoSL de vous assister à distance, il est nécessaire de télécharger et d'exécuter un logiciel. Il s'agit d'AnyDesk. Ce logiciel est largement utilisé dans le monde et fournit toutes les garanties de sécurité nécessaires.

Pour télécharger le logiciel, vous devez simplement vous rendre dans votre navigateur favoris et indiquer l'adresse suivante : <https://support.isosl.be>. Une fois ceci fait, votre navigateur vous proposera de télécharger le logiciel de prise à distance (figure 1).

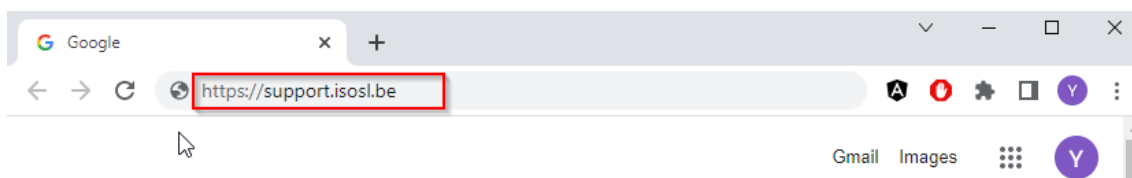


FIGURE 1 – Indiquer l'adresse <https://support.isosl.be> dans la barre d'adresse de votre navigateur

Ce dernier vous demande alors ou vous souhaitez enregistrer le logiciel sur votre ordinateur. Dans la figure 2, nous avons choisi de l'enregistrer dans le répertoire `c:/temp`

Rendez vous ensuite dans le répertoire ou vous avez enregistré AnyDesk et double-cliquez sur le fichier pour démarrer l'application (figure 3). Il est possible en fonction de votre configuration

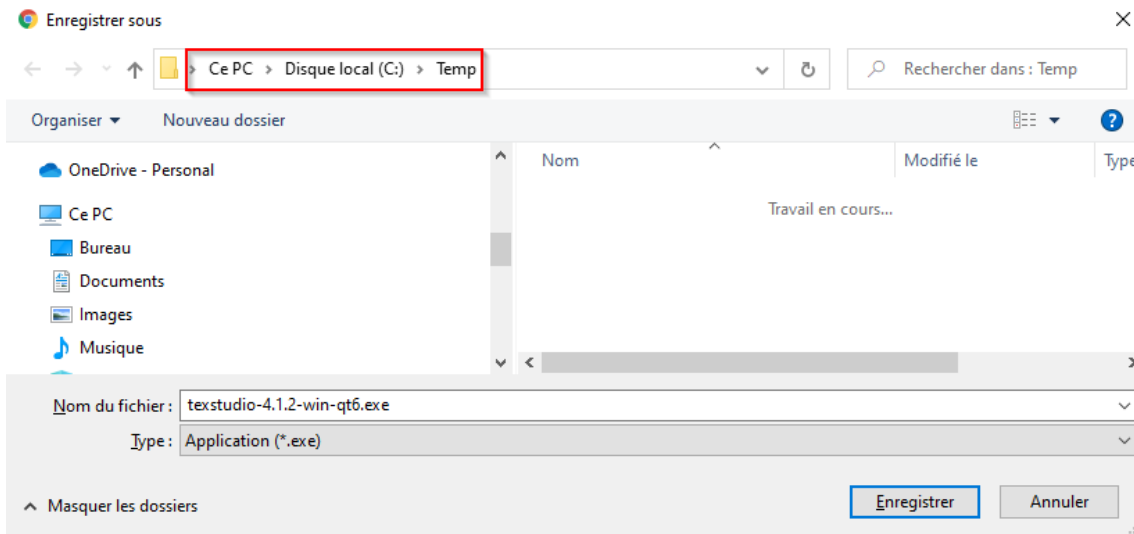


FIGURE 2 – Choix de l'emplacement d'enregistrement de AnyDesk

qu'une fenêtre d'avertissement de sécurité apparaisse. Si c'est le cas, valider le lancement de AnyDesk.

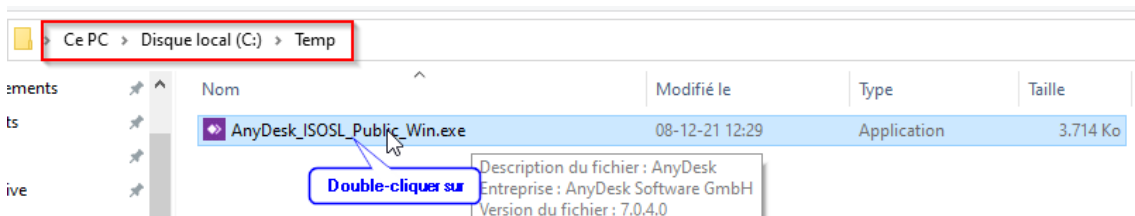


FIGURE 3 – Lancement du client AnyDesk

### 3 Prise en main à distance par ISoSL

Vous avez à présent téléchargé et lancé l'exécution de AnyDesk. La fenêtre illustrée sur la figure 4 est affichée sur votre écran. Votre machine est désormais prête pour une prise en main à distance. Pour ce faire et lorsque votre interlocuteur vous demandera l'identifiant de votre poste de travail, vous devrez lui fournir le numéro entouré d'un cadre rouge dans la figure 4

Une fois ceci fait, votre interlocuteur va démarrer la prise en main à distance. Si Windows affiche un message d'avertissement tel qu'illustré sur la figure 5, cliquez sur le bouton "Autorisez l'accès". Une fenêtre supplémentaire AnyDesk est alors affichée et vous devez effectuer une dernière étape qui consiste à cliquer sur le bouton "Accepter" (voir figure 6). Une fois cette dernière action accomplie, votre interlocuteur peut visionner votre bureau et interagir sur celui-ci.

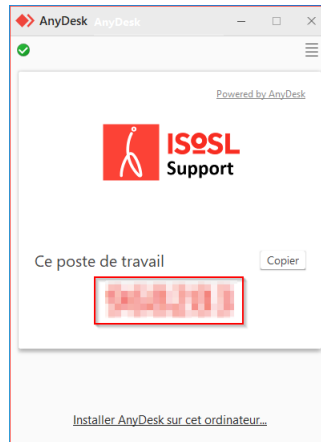


FIGURE 4 – La fenêtre AnyDesk avec l'identifiant de votre ordinateur.

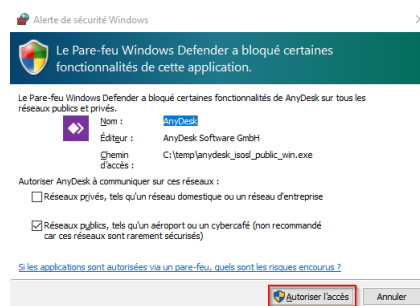


FIGURE 5 – Avertissement de sécurité lors de l'entame du processus de prise en main à distance.



FIGURE 6 – Fenêtre de prise en main à distance avec le bouton "Accepter".

## **4 A la fin de l'assistance**

Une fois l'assistance terminée, fermez toutes les fenêtres AnyDesk qui seraient encore actives. Ensuite supprimez le fichier de l'application (que vous avez téléchargé en première étape). Si une assistance est à nouveau nécessaire, il vous suffira de le télécharger à nouveau.