

TIP 1.11

Réaliser une assistance à distance

Fiche de révision - Support utilisateur

1. Principe général

L'assistance à distance permet de diagnostiquer et corriger un incident sans être physiquement devant le poste. Elle doit respecter les règles de sécurité, de confidentialité, de communication et de traçabilité.

Méthode à retenir

Identifier → Informer → Se connecter → Diagnostiquer → Corriger → Faire tester → Fermer → Documenter

2. Avant la connexion

À vérifier	Pourquoi
Utilisateur	S'assurer que l'intervention concerne la bonne personne.
Ticket	Connaître le symptôme et le contexte déjà recueilli.
Nom du poste	Éviter d'intervenir sur le mauvais équipement.
Disponibilité	S'assurer que l'utilisateur peut participer à la session.

3. Identifier le poste et la session

Commande	Utilité
hostname	Afficher le nom de l'ordinateur.
whoami	Afficher le compte actuellement utilisé.

4. Consentement et information

Avant la prise en main, prévenir l'utilisateur que son écran sera visible et, selon l'outil, que le technicien pourra contrôler clavier et souris. Certaines solutions demandent une acceptation ou un code de connexion.

Exemple : « Je vais lancer une session d'assistance afin de voir votre écran et effectuer les vérifications avec vous. »

5. Outils et usages

Type d'outil	Usage
Assistance rapide	Assistance interactive avec l'utilisateur dans sa session.
Bureau à distance (RDP)	Session Windows distante selon l'édition, les droits et les règles réseau.
RMM / gestion de parc	Fonctions distantes intégrées selon les outils autorisés par l'organisation.

6. Sécurité et confidentialité

Utiliser uniquement les outils et comptes autorisés. Ne jamais demander le mot de passe personnel de l'utilisateur, ne pas explorer des dossiers sans rapport avec l'incident et ne pas copier de données sans justification.

7. Privilèges et UAC

Certaines actions nécessitent une élévation de privilèges. Le technicien doit utiliser les comptes d'administration prévus par l'organisation. Le comportement des fenêtres UAC dépend de l'outil de prise en main et de sa configuration.

8. Communiquer pendant l'intervention

Situation	Bonne pratique
Fermeture d'une application	Prévenir et vérifier que le travail est enregistré.
Redémarrage du poste	Prévenir, faire sauvegarder et prévoir la reconnexion.
Modification visible	Expliquer brièvement ce qui est modifié et pourquoi.
Utilisateur hésitant	Ralentir et expliquer les étapes plutôt que prendre tout le contrôle.

9. Limites de l'assistance à distance

Situation	Conséquence
Poste qui ne démarre pas	Intervention physique généralement nécessaire.
Réseau totalement indisponible	La prise en main peut être impossible.
RAM, câble, disque à remplacer	Manipulation physique nécessaire.
Incident de sécurité	Appliquer la procédure et escalader si nécessaire.

10. Valider et fermer la session

Après correction, demander à l'utilisateur de reproduire l'action qui posait problème. Puis résumer l'intervention, indiquer la suite éventuelle, fermer la connexion distante et mettre à jour le ticket.

11. Exemple de traçabilité

Élément	Exemple
Utilisateur	Sophie Martin - PC-DIR-012
Symptôme	Impressions envoyées vers une ancienne imprimante.
Intervention	Prise en main distante avec accord utilisateur.
Action	IMP-DIR-01 définie comme imprimante à utiliser.
Validation	Impression test réussie par l'utilisateur.
Fin	Session distante fermée et ticket documenté.

12. À retenir

Une assistance à distance est une intervention technique encadrée.
Identifier le bon poste, informer l'utilisateur, utiliser un outil autorisé, respecter les secrets et la confidentialité, prévenir avant toute action ayant un impact, faire tester la résolution, fermer la session et documenter.