

Intervention à distance

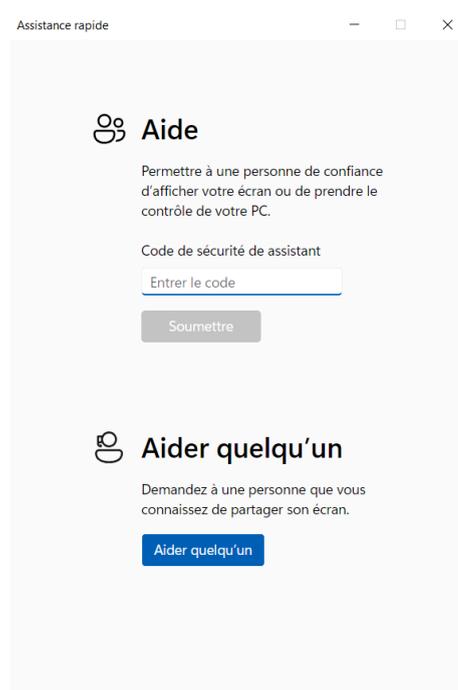
Dans certaines conditions, il est nécessaire de pouvoir intervenir à domicile pour des accompagnements et ainsi faire des réglages à distance (dans la mesure où l'utilisateur dispose d'une connexion Internet fonctionnelle chez lui).

Pour cela il est important de bien définir avec l'utilisateur les conditions de cette intervention et éventuellement de définir un mandat (par exemple [celui proposé par la CNIL](#)). Dans ce mandat il faut préciser ce qui va être fait, avec quels outils et pour combien de temps. Il convient de le faire signer plutôt que de disposer que d'un simple accord oral.

Prendre le contrôle à distance

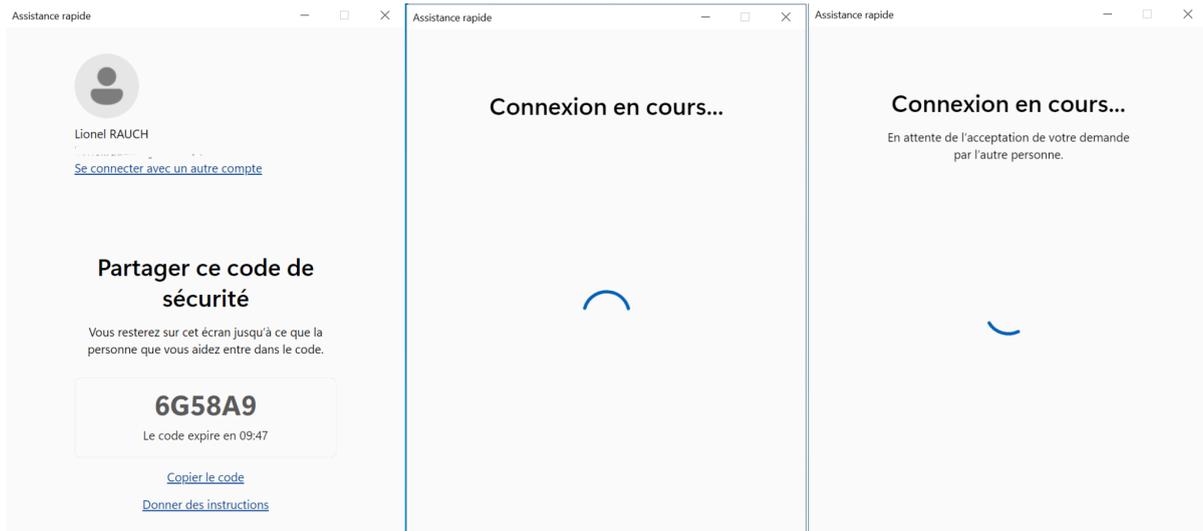
Sur Windows il existe un outil "**Assistance Rapide**" qui permet de prendre le contrôle à distance d'un autre ordinateur utilisant le même outil (donc sous Windows lui aussi).

Il suffit pour le "contrôleur" de disposer d'un compte Microsoft et ensuite de lancer l'assistant.

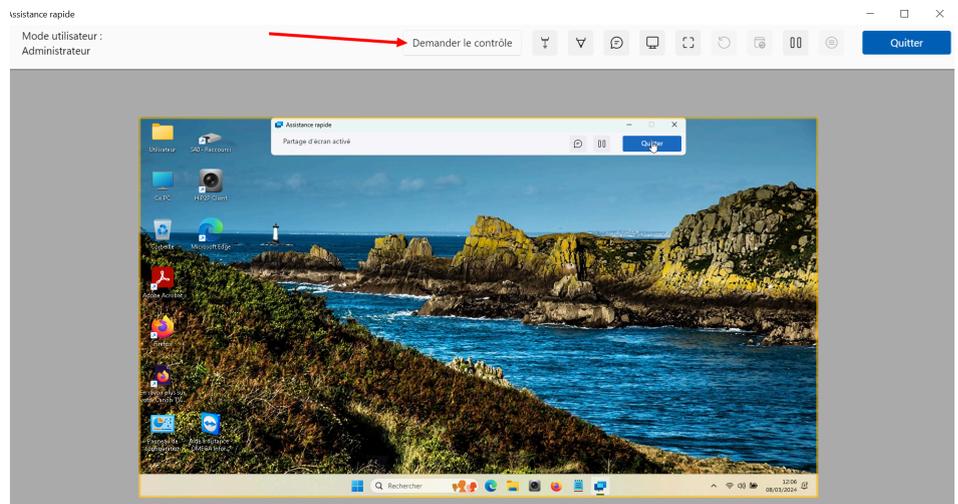


Pour le contrôleur il faudra cliquer sur "Aider quelqu'un" pour pouvoir disposer d'un code de sécurité à partager avec l'utilisateur qui entrera le code dans la partie "Aide" ... Il a 10 minutes pour le faire, il est conseillé d'être au téléphone avec lui pour l'accompagner à distance tout au long de cette intervention.

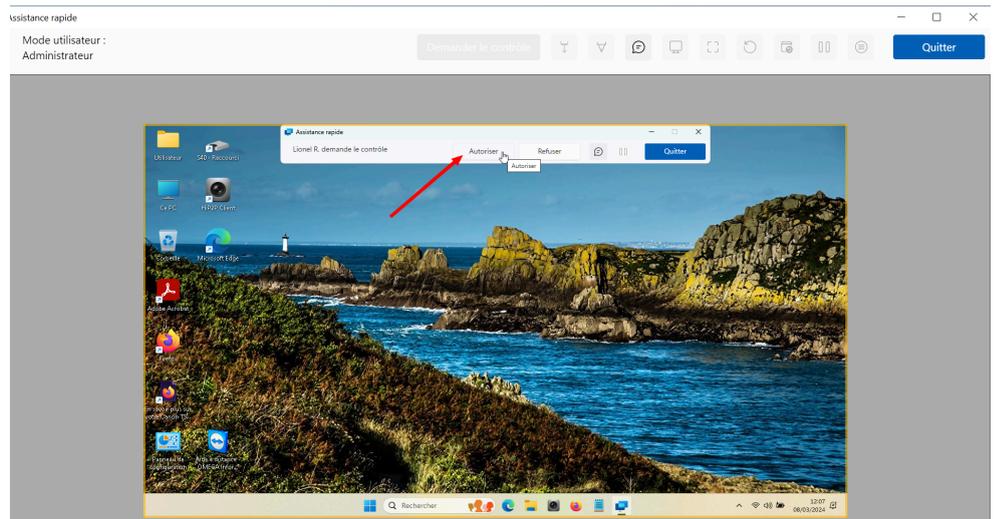
Si vous en avez la possibilité, faites la manipulation une première fois avec lui mais en présentiel. Ce sera ainsi beaucoup plus simple pour l'utilisateur de reproduire la démarche ensuite chez lui.



Dès que les phases de connexion sont passées le contrôleur va pouvoir demander le contrôle de l'ordinateur ...



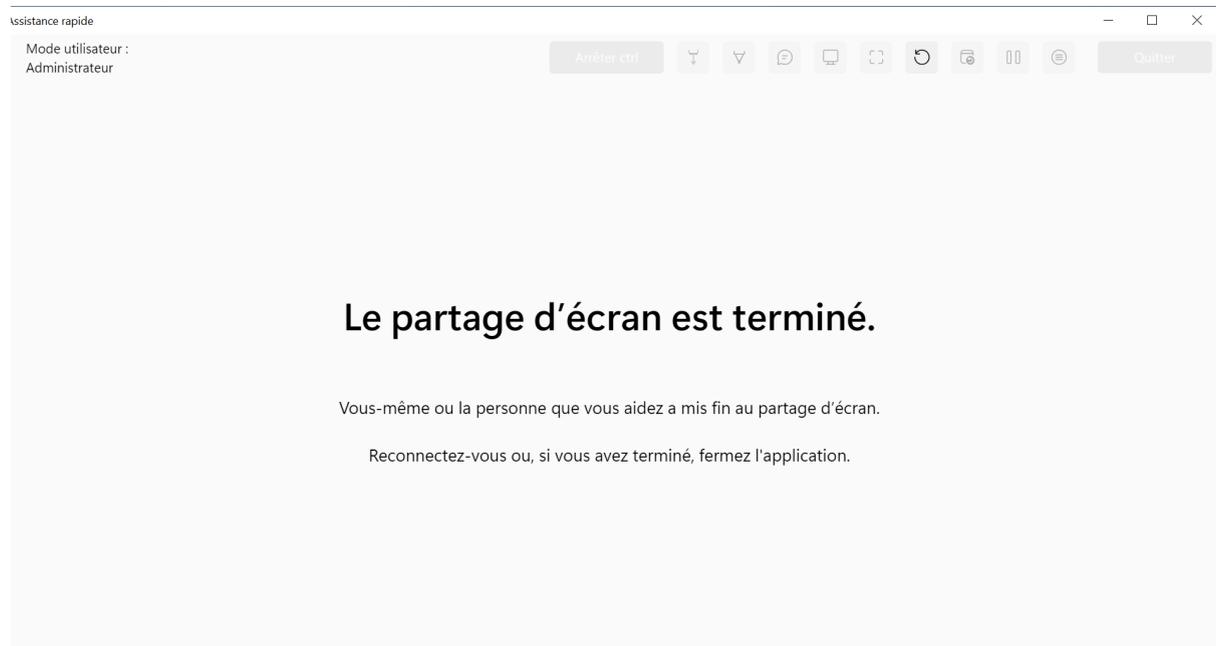
Et l'utilisateur de son côté devra autoriser la prise de contrôle ...



A partir de là il est donc possible d'intervenir directement sur l'ordinateur de l'utilisateur et de faire l'intervention prévue.



Prenez toujours le temps de bien expliquer au téléphone ce que vous faites afin de ne pas laisser de doutes sur ce que vous réalisez et une fois l'intervention terminée de bien indiquer que vous avez coupé la prise de contrôle et qu'il peut donc fermer l'application de son côté.



Concluez en reprenant pas à pas ce que vous avez fait, demandez à l'utilisateur s'il n'a pas d'autres points à voir et si cela sort du cadre défini dans le mandat dites lui qu'il faudra à nouveau programmer une intervention pour cela.

Demandez bien s'il a encore des questions avant de conclure votre intervention.