

Aide à distance d'ordinateur à ordinateur


A partir d'un ordinateur connecté à internet il est possible de visualiser l'écran d'un ordinateur distant connecté à internet et même d'intervenir sur cet ordinateur.


Cela permet d'apporter de l'aide ou d'être aidé sans se déplacer.

Ce document présente quelques solutions gratuites et une aide à leur mise en œuvre.

A - Outils et matériel nécessaires

Personne aidante	Personne aidée	Visualiser l'écran de l'ordinateur distant	Agir sur l'ordinateur distant
Ordinateur sous Mac OS (Apple) <ul style="list-style-type: none">• Application Messages¹ connectée au compte iCloud• Téléphone	Ordinateur sous Mac OS (Apple) <ul style="list-style-type: none">• Application Messages connectée au compte iCloud• Téléphone	+	+
Ordinateur sous Windows 10 ou 11 <ul style="list-style-type: none">• Ordinateur connecté au compte Microsoft• Téléphone	Ordinateur sous Windows 10 ou 11 <ul style="list-style-type: none">• Un compte Microsoft n'est pas nécessaire• Téléphone	+	+
Ordinateur sous Mac OS ou Windows <ul style="list-style-type: none">• Connexion au compte Google• Navigateur Chrome• Extension Chrome Remote Desktop• Téléphone	Ordinateur sous Mac OS ou Windows <ul style="list-style-type: none">• Connexion au compte Google• Navigateur Chrome• Extension Chrome Remote Desktop• Téléphone	+	+
Ordinateur sous Mac OS ou Windows <ul style="list-style-type: none">• Application Zoom avec compte Zoom• Téléphone	Ordinateur sous Mac OS ou Windows <ul style="list-style-type: none">• Application Zoom avec ou sans compte• Téléphone	+	+

1 L'application Messages  est installée sur tous les ordinateurs Apple.

Si elle n'est pas dans le dock, cliquez sur la loupe  en haut à droite de l'écran, tapez Messages, double-cliquez sur Messages dans la liste des résultats.

L'application s'ouvre et apparaît dans le dock.

Pour la conserver dans le dock, cliquez-droit sur son icône puis cliquez sur Options.

B - Configurations nécessaires et procédures à suivre

B-1 Utilisation d'Assistance rapide avec deux ordinateurs sous Windows 10 ou 11

Les deux personnes doivent disposer d'une connexion internet correcte et être en communication téléphonique
La personne qui aide doit avoir un compte Microsoft

Pour aider une personne disposant d'un ordinateur sous Windows 10 ou 11

- 1) Téléphoner à la personne à aider
- 2) Tapez Assistance rapide dans la zone de recherche de la barre des tâches
- 3) Ouvrez l'application Assistance rapide
- 4) Cliquez sur Aider un autre utilisateur
- 5) Connectez-vous à votre compte Microsoft
- 6) Communiquez oralement à votre interlocuteur le code qui s'affiche

Pour être aidé par une personne disposant d'un ordinateur sous Windows 10 ou 11

- 1) Téléphoner à la personne qui peut vous aider et demandez-lui d'effectuer les opérations 2) à 6) ci-dessus
- 2) Tapez Assistance rapide dans la zone de recherche de la barre des tâches
- 3) Ouvrez l'application Assistance rapide
- 4) Entrez le code donné par la personne qui va vous aider puis cliquez sur Partager l'écran
- 5) Autorisez cette personne à accéder à votre ordinateur en suivant les instructions

Pour mettre fin au partage d'écran

Celui qui est aidé voit une petite fenêtre en haut de son écran. Cette fenêtre lui permet de suspendre le partage en cliquant sur les deux traits verticaux ou d'y mettre fin en cliquant sur Annuler le contrôle

Pour plus d'informations cliquez sur le lien ci-dessous


<https://support.microsoft.com/fr-fr/help/4027243/windows-10-solve-pc-problems-with-quick-assist>

B-2 Utilisation de Messages avec deux ordinateurs sous Mac OS (ordinateurs Apple)

Les deux personnes doivent être connectées à leur compte iCloud et disposer d'une connexion internet correcte. Elles doivent s'assurer du bon fonctionnement de l'application Messages en procédant à un échange de SMS via cette application.

Si elles disposent d'autres appareils Apple (iPhone, iPad) tous ces appareils doivent être connectés au même compte iCloud.

Pour aider une personne disposant d'un ordinateur Apple


- 1) Téléphonnez à la personne à aider pour lui dire qu'elle va recevoir une notification lui permettant de vous donner accès à son ordinateur
- 2) Ouvrez l'application Messages
- 3) Cliquez sur le nom de la personne à aider (il apparaît à droite dans la fenêtre latérale s'il y a déjà eu un envoi de SMS via l'application)
- 4) Cliquez sur le bouton **Détail** ou **i** en haut à droite
- 5) Cliquez sur le bouton  puis sur **Demander à partager l'écran** (la personne qui doit être aidée reçoit une notification qui lui permet d'autoriser la personne qui va aider à agir sur son écran ou seulement à le visualiser. Une fois l'autorisation donnée la communication téléphonique peut être coupée car Messages établit une conversation Audio

Pour être aidé par une personne disposant d'un ordinateur Apple


Méthode 1

- 1) Téléphonnez à la personne qui peut vous aider et demandez-lui d'effectuer les opérations 2) à 5) ci-dessus
- 2) Acceptez la demande d'autorisation que vous recevez. Une fois l'autorisation donnée la communication téléphonique peut être coupée car Messages établit une conversation Audio

Méthode 2

- 1) Téléphonnez à la personne qui peut vous aider pour lui dire qu'elle va recevoir une notification lui permettant d'accéder à votre ordinateur
- 2) Ouvrez l'application Messages
- 3) Cliquez sur le nom de la personne qui peut vous aider (il apparaît dans le volet latéral à droite s'il y a déjà eu un envoi de SMS via l'application)
- 4) Cliquez sur le bouton **Détail** ou **i** en haut à droite
- 5) Cliquez sur le bouton  puis sur **Inviter à partager mon écran** (la personne qui peut vous aider reçoit une notification, il suffit qu'elle clique sur **Accepter** pour qu'elle puisse visualiser votre écran ou agir dessus. Si elle accepte, la communication téléphonique peut être coupée car Messages établit une conversation Audio

Pour mettre fin au partage d'écran

- Celui qui aide clique sur **Quitter** dans le menu **Partage d'écran**
- Celui qui est aidé clique sur  dans la barre des menus puis sur **Mettre fin au partage d'écran**

Pour plus d'informations cliquez sur le lien ci-dessous

<https://support.apple.com/fr-fr/guide/messages/icht11883/11.0/mac/10.13>



B-3 Utilisation de Chrome Remote Desktop entre deux ordinateurs sous systèmes différents ou identiques (Mac OS, Windows 10 ou 11, Windows 7, Linux)

Pour installer Chrome Remote Desktop



Suivre les instructions données dans Configurer l'accès à distance sur votre ordinateur (lien ci-dessous) ou cliquer [ici](#)

<https://support.google.com/chrome/answer/1649523?co=GENIE.Platform=Android&hl=fr>

Pour aider une personne disposant d'un ordinateur Apple ou autre

- 1) Téléphonnez à la personne que vous allez aider, demandez-lui d'ouvrir Google Chrome et de cliquer sur  en haut à droite de la zone de recherche
- 2) Ouvrez Google Chrome, cliquez sur  en haut à droite de la zone de recherche
- 3) Demandez à la personne de cliquer sur Générer un code dans la zone Obtenir de l'aide (si cette zone n'apparaît pas dites-lui de cliquer sur Assistance à distance) et de vous communiquer ce code
- 4) Entrez ce code dans le champ Code d'accès de la zone Fournir de l'aide puis cliquez sur se connecter
- 5) Demandez à la personne de cliquer sur Partager pour vous autoriser à accéder à son ordinateur

Pour être aidé par une personne disposant d'un ordinateur Apple ou autre

- 1) Téléphonnez à la personne qui peut vous aider, demandez-lui d'ouvrir Google Chrome et de cliquer sur  en haut à droite de la zone de recherche
- 2) Ouvrez Google Chrome, cliquez sur  en haut à droite de la zone de recherche
- 3) Cliquez sur générer un code dans la zone Obtenir de l'aide (si cette zone n'apparaît pas cliquez sur Assistance à distance)
- 4) Communiquez ce code à la personne qui peut vous aider et demandez-lui d'entrer ce code dans le champ Code d'accès de la zone Fournir de l'aide puis de cliquer sur se connecter
- 5) Cliquez sur Partager pour autoriser la personne à accéder à votre ordinateur

Pour mettre fin au partage d'écran

Cliquez sur Arrêter le Partage

B-4 Utilisation de Zoom entre deux ordinateurs sous systèmes différents ou identiques (Mac OS, Windows 10 ou 11, Windows 7)

Pour aider une personne disposant d'un ordinateur Apple ou autre

- 1) Lancez une réunion et envoyez par email une invitation à la personne à aider
- 2) Téléphonnez à cette personne et dites-lui que vous lui avez envoyé par email une invitation à une réunion Zoom
- 3) Dites-lui d'ouvrir le message et de cliquer sur le lien pour entrer dans la réunion
- 4) Lorsqu'elle est entrée dans la réunion demandez-lui de partager son écran. Lorsque l'écran est partagé vous pouvez demander à la personne l'autorisation de contrôler à distance son ordinateur

Pour être aidé par une personne disposant d'un ordinateur Apple ou autre

- 1) Téléphonnez à la personne qui peut vous aider, demandez-lui de vous envoyer par email une invitation à une réunion Zoom
- 2) Suivez les instructions pour entrer dans la réunion* et activez le partage d'écran
La personne qui vous aide voit alors votre écran et si elle en fait la demande vous pouvez l'autoriser à agir sur votre ordinateur

* **Pour plus d'informations cliquez sur le lien ci-dessous puis sur la vidéo Rejoindre une réunion**
<https://support.zoom.us/hc/fr>

Pour mettre fin au partage d'écran

Cliquez sur Arrêter le Partage

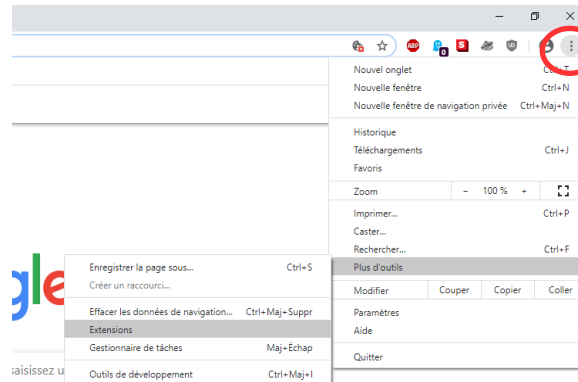
CHARGER / INSTALLER CHROME REMOTE DESKTOP par Michèle Rochefort

1/ Ajouter au Navigateur Chrome l'extension « Chrome Remote Desktop » :

Ouvrir le Navigateur Google Chrome :

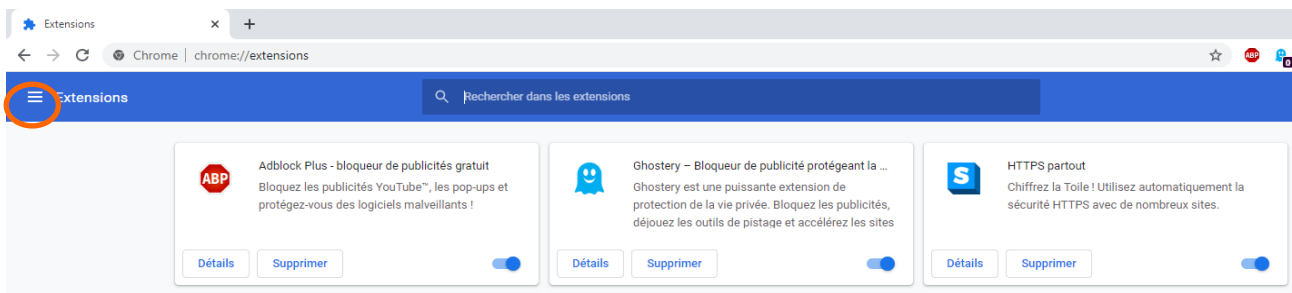


Cliquer sur les 3 points verticaux ou la flèche (voir cercle rouge) pour accéder au menu / Plus d'outils / Extensions :



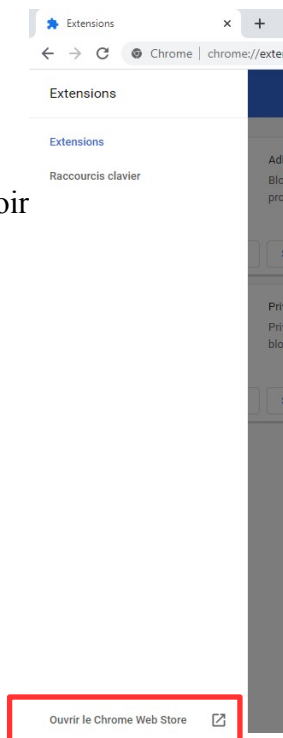
Si ces

Le menu Extensions s'ouvre : les extensions déjà installées sont visibles ici. Cliquer à gauche sur le Hamburger pour accéder au menu (voir cercle orange) :

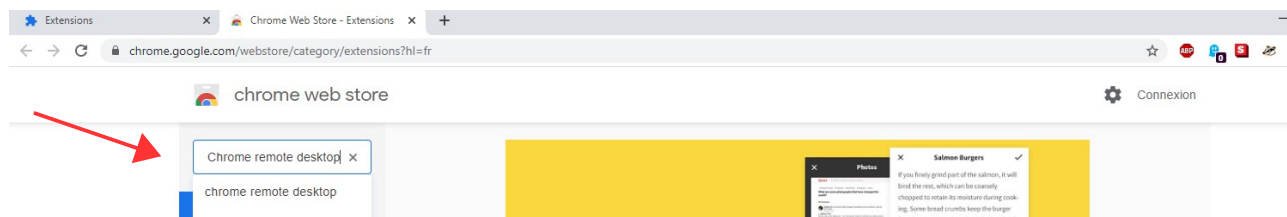


Un volet blanc s'ouvre sur la gauche →

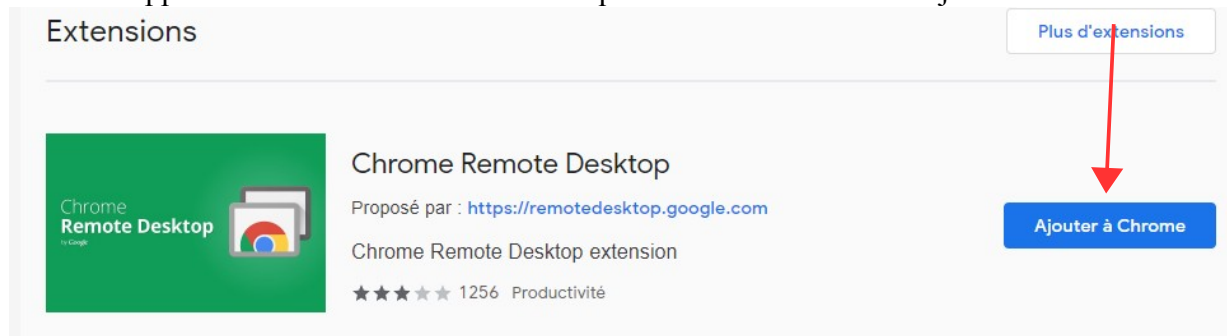
Tout en bas, cliquer sur l'option « Ouvrir le Chrome Web Store » (voir rectangle rouge).



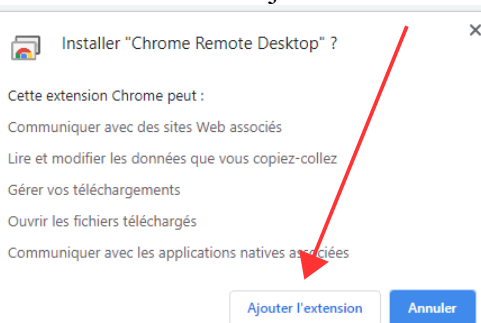
On arrive au Store où toutes les extensions disponibles sont présentes : dans la zone de recherche, taper « Chrome remote desktop » et faire Entrée pour lancer la recherche.



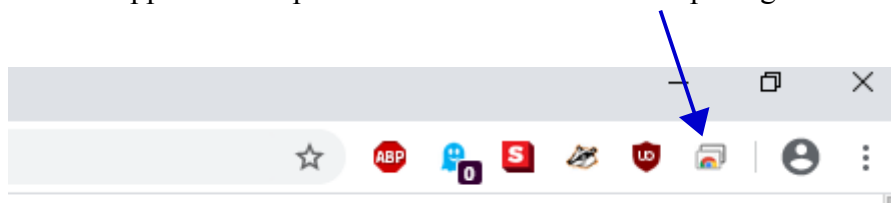
En tête de liste apparaît l'extension recherchée : Cliquer sur le bouton bleu « Ajouter à Chrome ».



Une boîte de dialogue apparaît : Cliquer sur le bouton « Ajouter l'extension ».



Un message de confirmation apparaît et la petite icône de Remote Desktop est générée en haut à droite dans le bandeau :



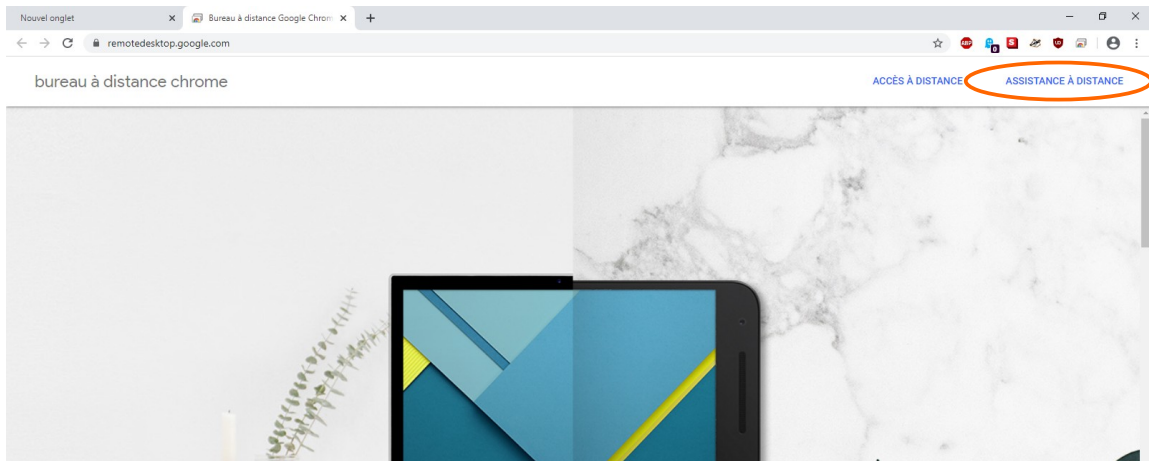
On peut refermer les onglets de Chrome.

2/ Installer l'extension :

Avant la première utilisation, il faut « installer » l'extension. Pour cela, ouvrir le navigateur Google Chrome et cliquer sur la petite icône de Remote Desktop dans le bandeau du haut (voir ci-dessus, flèche bleue). On arrive à cet écran qui propose 2 options :

- Accès à distance (pour accéder à son ordinateur depuis un autre ordinateur, son téléphone ou une tablette),
- Assistance à distance (pour aider à distance ou demander de l'aide à distance).

Cliquer sur Assistance à distance.



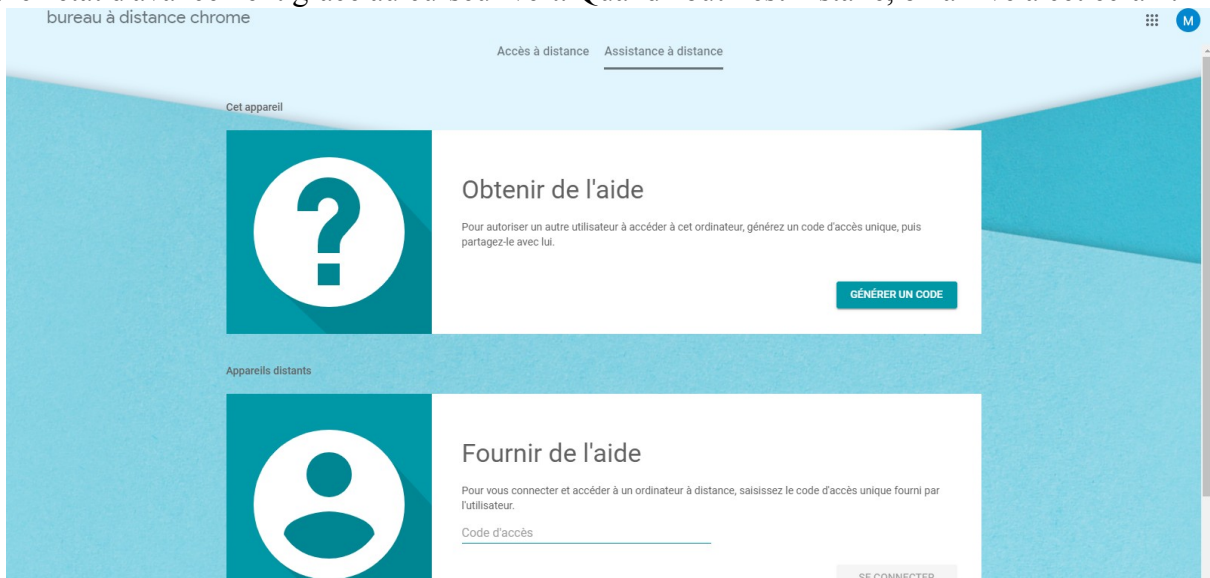
Se connecter à son compte Gmail en tapant son adresse mail xxxx@gmail.com, puis cliquer sur Suivant.

Puis saisir votre mot de passe, et cliquer sur Suivant.

Vous êtes connecté(e) à votre compte Gmail.

Sous "Obtenir de l'aide", cliquez sur Télécharger ↓.

Suivez les instructions à l'écran pour télécharger/installer Remote Desktop. Quand l'installation est lancée, on peut suivre l'état d'avancement grâce au curseur vert. Quand l'outil est installé, on arrive à cet écran :



Cette manipulation ne se fait que la première fois. Il suffira ensuite de se connecter à son compte Gmail pour arriver au menu ci-dessus avec « Générer un code ».