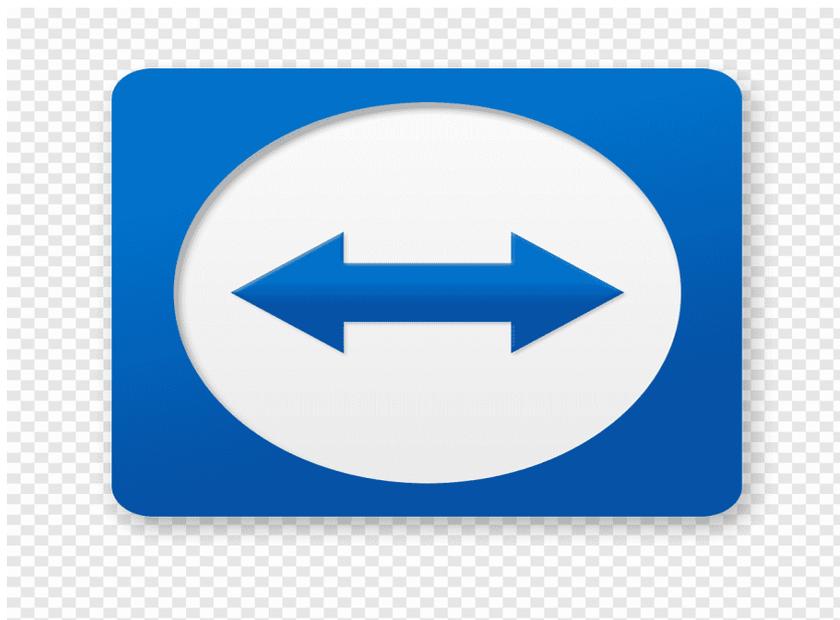


BTS SIO – Épreuve E4

Spécialité : SISR
Nom : Arbod Shuhenkska
Lycée Melkior Garré

Installation et configuration de TeamViewer



Lycée Melkior-Garré
Année scolaire 2025 - 2026

SOMMAIRE

<i>Présentation du projet.....</i>	<i>3</i>
<i>Introduction.....</i>	<i>3</i>
<i>Contexte.....</i>	<i>3</i>
<i>Cahier des charges.....</i>	<i>4</i>
<i>Ce que la solution doit faire.....</i>	<i>4</i>
<i>Contraintes.....</i>	<i>4</i>
<i>Moyens utilisés.....</i>	<i>4</i>
<i>Solutions envisagées.....</i>	<i>5</i>
<i>AnyDesk.....</i>	<i>5</i>
<i>Chrome Remote Desktop.....</i>	<i>5</i>
<i>TeamViewer.....</i>	<i>5</i>
<i>Solution retenue.....</i>	<i>6</i>
<i>Présentation de TeamViewer.....</i>	<i>6</i>
<i>Avantages de TeamViewer.....</i>	<i>6</i>
<i>Pourquoi j'ai choisi TeamViewer.....</i>	<i>6</i>
<i>Mise en place de la solution.....</i>	<i>7</i>
<i>Installation sur le poste technicien.....</i>	<i>7</i>
<i>Étape 2: Création du compte.....</i>	<i>11</i>
<i>La création d'un compte TeamViewer permet à l'utilisateur de s'identifier, de gérer ses appareils à distance et d'accéder aux fonctionnalités avancées du logiciel.....</i>	<i>11</i>
<i>Accès non supervisé – Procédure d'activation.....</i>	<i>15</i>
<i>Partager un fichier (sans contrôle à distance).....</i>	<i>16</i>
<i>Améliorations possible.....</i>	<i>18</i>
<i>Conclusion.....</i>	<i>19</i>

Lycée Melkior-Garré

Année scolaire 2025 - 2026

Présentation du projet

Introduction

- *Dans le cadre de mon année de BTS SIO, j'ai choisi de travailler sur un projet lié à **l'assistance informatique à distance**. Ce type de solution est très utile dans les entreprises, car il permet aux techniciens d'aider les utilisateurs sans avoir besoin de se déplacer.*

*J'ai choisi de mettre en place **TeamViewer**, un logiciel connu et facile à utiliser, pour répondre à un besoin réel dans une structure publique : **la Collectivité Territoriale de Guyane (CTG)**.*

Contexte

- *La Collectivité Territoriale de Guyane (CTG) possède plusieurs bâtiments et services répartis sur toute la Guyane. Chaque service utilise des ordinateurs pour le travail administratif.*

Quand un agent a un problème informatique, un technicien doit se déplacer pour résoudre le souci. Cela peut prendre beaucoup de temps, surtout quand les lieux sont éloignés les uns des autres.

*Pour gagner du temps et éviter les déplacements, la CTG veut installer une solution qui permet aux techniciens de **prendre le contrôle des ordinateurs à distance**.*

- *L'objectif du projet est de **faciliter le travail des techniciens** et d'**améliorer le support informatique** à la CTG.*
 - ✓ *Permettre aux techniciens d'aider les utilisateurs à distance.*
 - ✓ *Gagner du temps lors des dépannages.*
 - ✓ *Réduire les déplacements entre les sites.*
 - ✓ *Proposer une solution facile à utiliser, même pour ceux qui ne sont pas à l'aise avec l'informatique.*
 - ✓ *Protéger les connexions et les données des utilisateurs.*

Comment permettre aux techniciens de dépanner les utilisateurs à distance, de manière simple et sécurisée ?

Lycée Melkior-Garré

Année scolaire 2025 - 2026

Cahier des charges

Ce que la solution doit faire

- *Contrôler un PC à distance*
- *Envoyer des fichiers*
- *Parler avec l'utilisateur*
- *Connexion sécurisée*

Contraintes

- *Fonctionner sur Windows 10/11*
- *Besoin d'Internet*
- *Installation rapide*
- *Utilisable pendant le travail*
- *Accès possible sans utilisateur*

Moyens utilisés

- *1 technicien*
- *1 utilisateur*
- *2 PC avec Internet*
- *Logiciels tests: TeamViewer, AnyDesk, Chrome Remote Desktop*

Lycée Melkior-Garré

Année scolaire 2025 - 2026

Solutions envisagées

AnyDesk

AnyDesk est un logiciel de contrôle à distance.

Il est rapide, simple et fonctionne bien même avec une connexion moyenne.

Il est gratuit pour une utilisation personnelle.

Mais certaines fonctions sont limitées sans licence.

Chrome Remote Desktop

Ce logiciel fonctionne avec un compte Google.

Il s'utilise dans le navigateur Chrome.

Il est facile à installer et à utiliser.

Mais il a peu de fonctions (pas de chat, pas de transfert de fichiers).

TeamViewer

TeamViewer permet de prendre la main sur un PC à distance.

Il est simple à utiliser et très complet.

Il fonctionne bien sur Windows.

Il propose le chat, le transfert de fichiers et un accès non supervisé.

Solution retenue

Présentation de TeamViewer

TeamViewer est un logiciel qui permet de contrôler un autre ordinateur à distance.

Il fonctionne sur Windows, macOS, Linux, Android, etc.

Il est souvent utilisé par les entreprises pour le support à distance.

Avantages de TeamViewer

- *Facile à installer et à utiliser*
- *Fonctionne très bien même à distance*
- *Permet de discuter par chat ou audio*
- *Permet d'envoyer des fichiers*
- *Connexion sécurisée*
- *Accès non supervisé possible*

Pourquoi j'ai choisi TeamViewer

Parmi les trois logiciels, TeamViewer est le plus complet.

Il offre toutes les fonctions utiles pour le support à distance.

Il est aussi plus simple à utiliser que les autres.

C'est donc la meilleure solution pour mon projet.

Lycée Melkior-Garré

Année scolaire 2025 - 2026

Mise en place de la solution

Avant d'installer TeamViewer, j'ai vérifié que les deux ordinateurs avaient une connexion Internet.

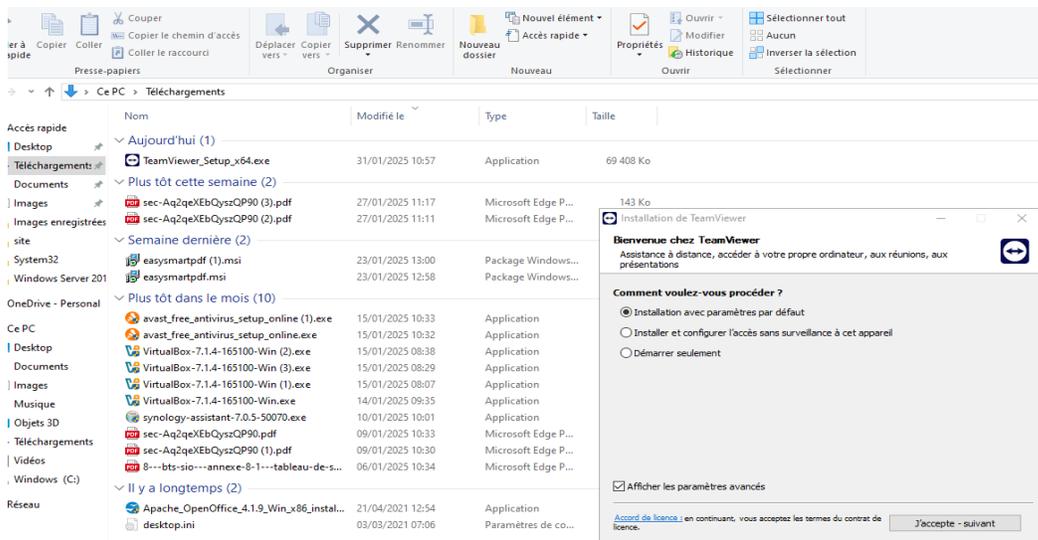
Un PC pour le technicien (Windows 10) et un autre pour l'utilisateur (Windows 11).

Installation sur le poste technicien

J'ai téléchargé TeamViewer depuis le site officiel, J'ai installé le logiciel en suivant les étapes. Aucune configuration spéciale n'a été nécessaire.

1. [Télécharger TeamViewer \(gratuit\) Windows, Mac, Linux, Android, iOS - Clubic](#)

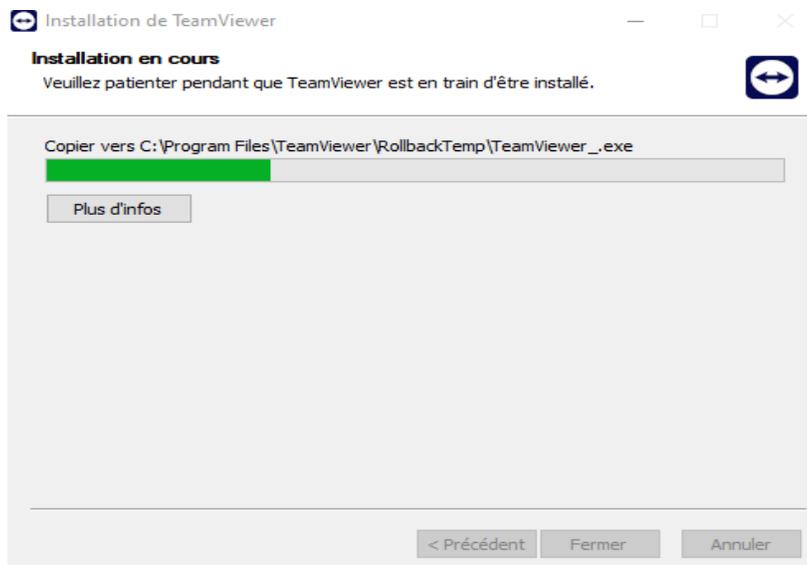
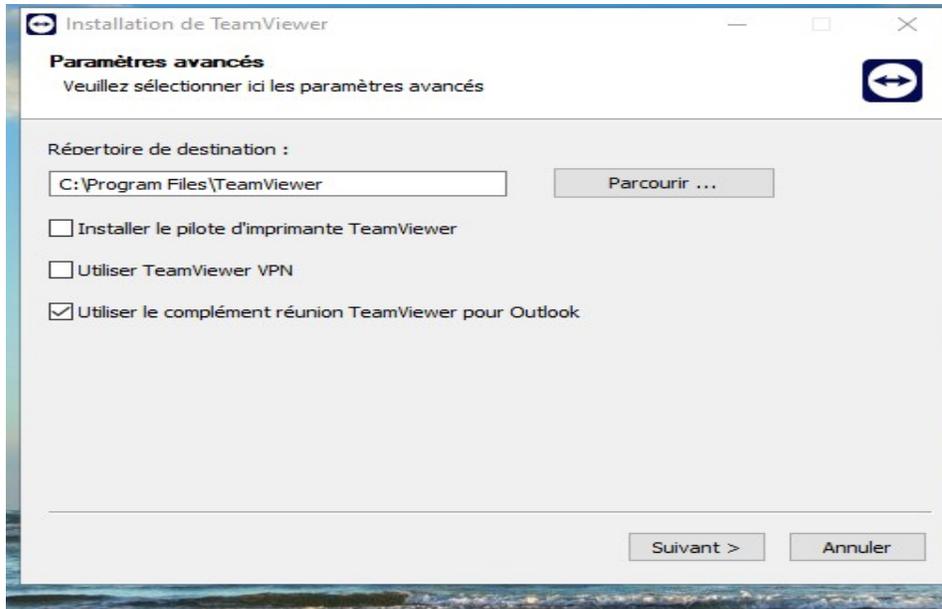
Effectuer l'installation sur les deux posts en meme temps. Une fois TeamViewer installé sur les deux posts technicien et utilisateur, allez dans l'explorateur de fichiers, puis dans le dossier Téléchargements pour retrouver l'application.



Faite un double-clic sur l'application pour la lancer. Cliquez sur J'accepte

Lycée Melkior-Garré
Année scolaire 2025 - 2026

Laissez telle quelle, cliquez sur 'Suivant'.



Patiencez, le temps que l'installation soit terminée.

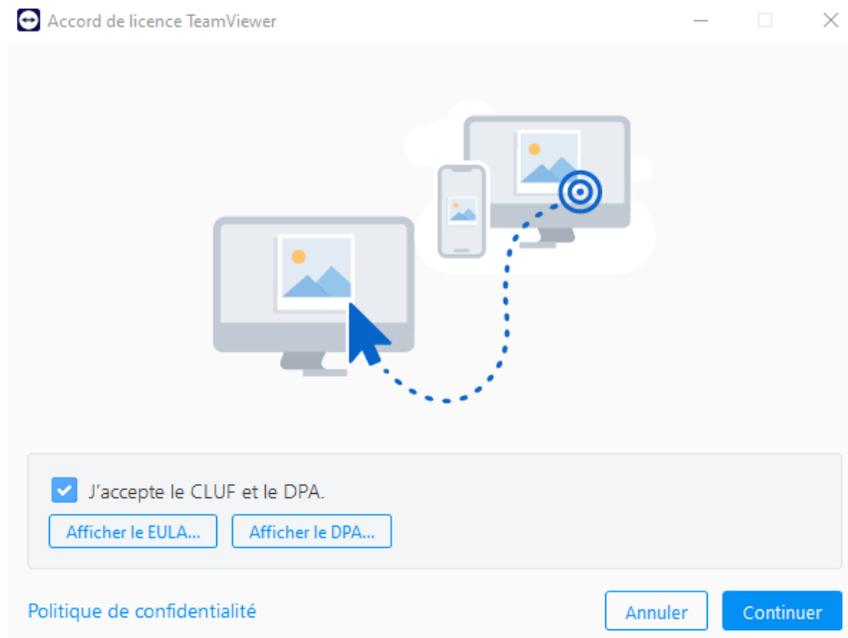
Lycée Melkior-Garré

Année scolaire 2025 - 2026

Lors de l'installation de TeamViewer, l'utilisateur doit accepter le CLUF (Contrat de Licence Utilisateur Final), le DPA (Contrat de traitement des données) ainsi que la politique de confidentialité, afin de respecter les conditions d'utilisation et les règles de protection des données personnelles imposées par la loi.

Ces éléments sont **obligatoires** pour que le logiciel respecte la **loi**, notamment le **RGPD** (la loi européenne sur les données personnelles).
Sans cette acceptation, tu n'as **pas le droit d'utiliser le logiciel**.

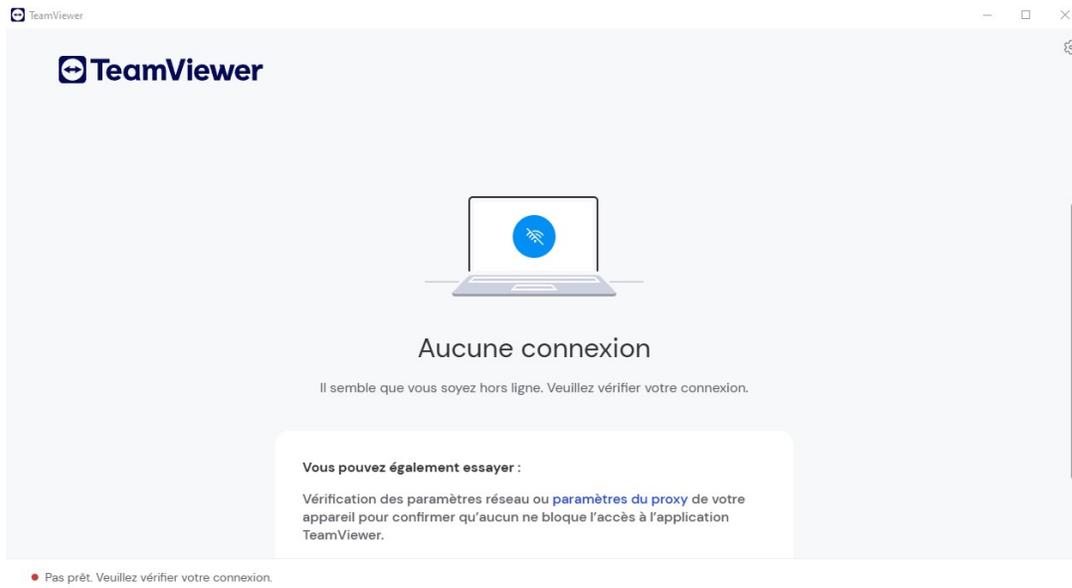
Continuer...



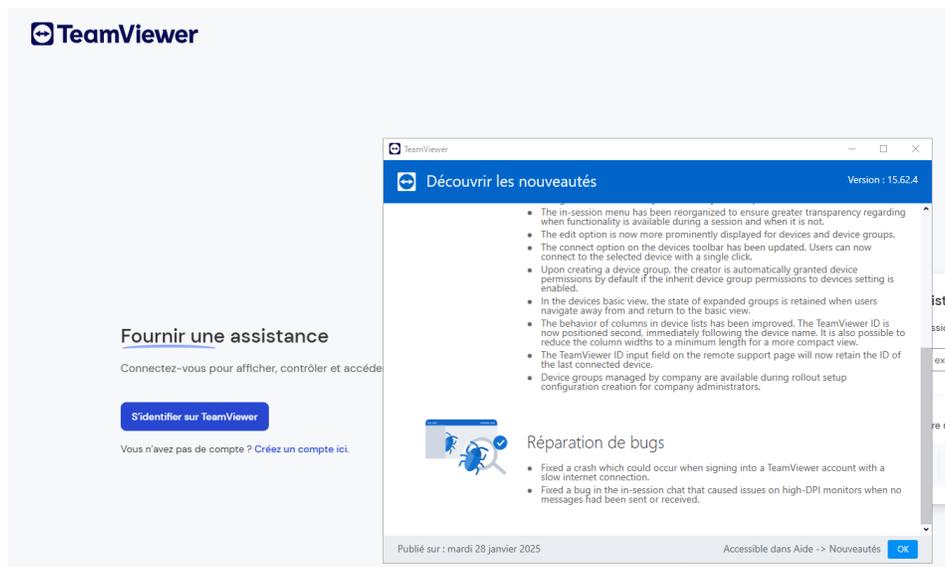
Lycée Melkior-Garré

Année scolaire 2025 - 2026

il vous faut une connexion Internet stable (wifi)



L'installation est terminer cliquer sur ok



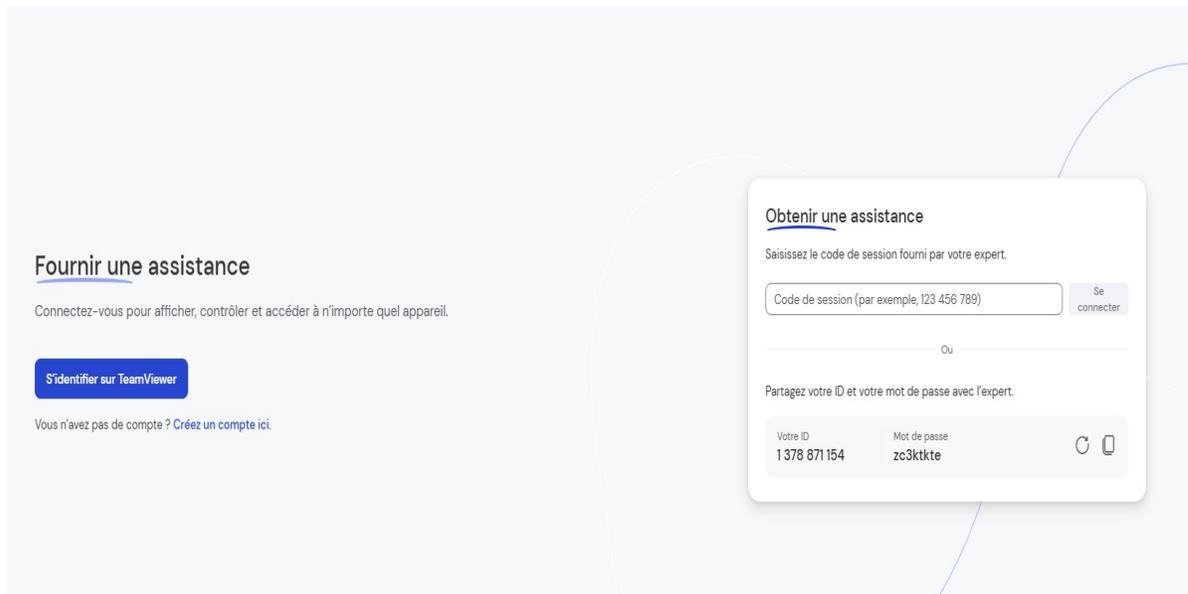
Lycée Melkior-Garré

Année scolaire 2025 - 2026

Étape 2: Création du compte

La création d'un compte TeamViewer permet à l'utilisateur de s'identifier, de gérer ses appareils à distance et d'accéder aux fonctionnalités avancées du logiciel.

Cliquez sur s'identifier...



Lycée Melkior-Garré
Année scolaire 2025 - 2026

Ajouter votre adresse mail et le mot de passe "s'identifier"

← Saisir votre mot de passe

 edmaciale@hotmail.com

Mot de passe

Rester connecté

S'identifier

[Vous avez oublié votre mot de passe ?](#)



Lycée Melkior-Garré
Année scolaire 2025 - 2026

Vous allez recevoir un e-mail, Cliquez dessus pour ajouter votre appareil "Cochez la case et ensuite sur identifier"

Vous vous identifiez sur un nouvel appareil ?



Nous avons envoyé un e-mail à l'adresse **edmaciale@hotmail.com**. Il contient un lien permettant d'ajouter cet appareil à votre liste d'appareils de confiance.

J'ai ajouté l'appareil à la liste des appareils de confiance.

S'identifier

Vous ne trouvez pas l'e-mail ? Vérifiez votre dossier de courrier indésirable ou consultez notre [Page d'aide de l'appareil de confiance](#).



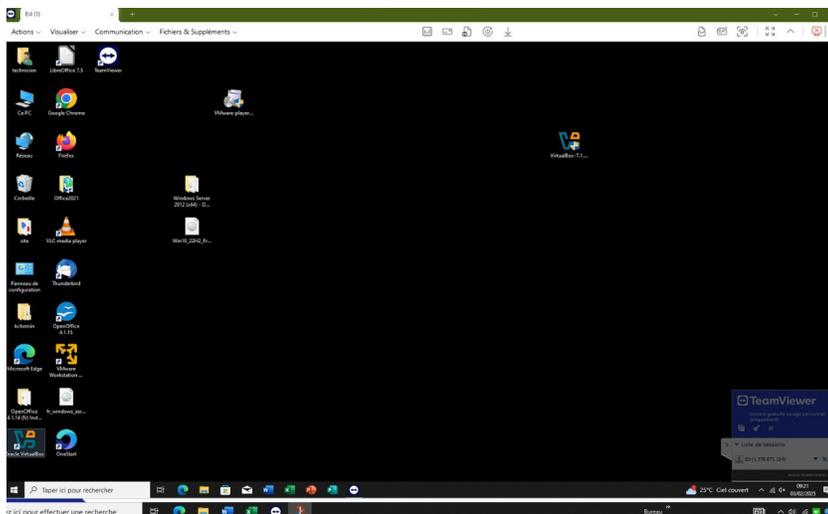
Lycée Melkior-Garré

Année scolaire 2025 - 2026

Ensuite, vous obtiendrez deux mots de passe mis à jour sur les deux postes. Vous pourrez alors saisir l'identifiant et le mot de passe qui figurent sur le poste que vous souhaitez prendre en contrôle.



Connexion à distance: Depuis le poste technicien, j'ai entré l'ID du client. J'ai pu voir son écran et contrôler son ordinateur.



Une fois dans l'interface, vous pouvez effectuer les manipulations que vous souhaitez : ajouter des comptes, des contacts, partager des fichiers, etc.

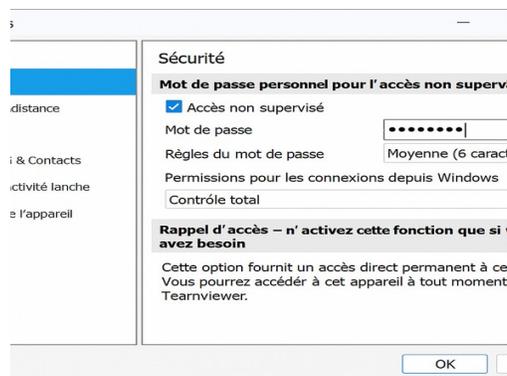
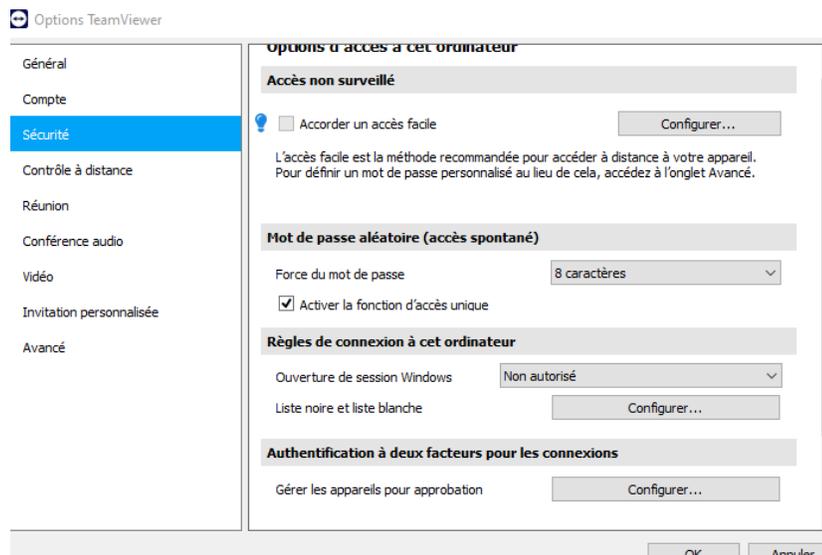
Lycée Melkior-Garré

Année scolaire 2025 - 2026

Accès non supervisé – Procédure d'activation

Pour permettre une connexion à distance **sans que l'utilisateur soit présent**, on peut activer l'**accès non supervisé** sur le poste à contrôler. Voici les étapes à suivre:

1. On ouvre **TeamViewer** sur le poste utilisateur.
2. On clique sur **Options**, puis on va dans l'onglet **Sécurité**.
3. On définit un **mot de passe personnel (fixe)** pour les connexions futures.
4. Ensuite, dans l'onglet **Général**, on coche l'option "**Autoriser l'accès facile**".
5. Enfin, on ajoute l'ordinateur à **son compte TeamViewer**.



Lycée Melkior-Garré

Année scolaire 2025 - 2026

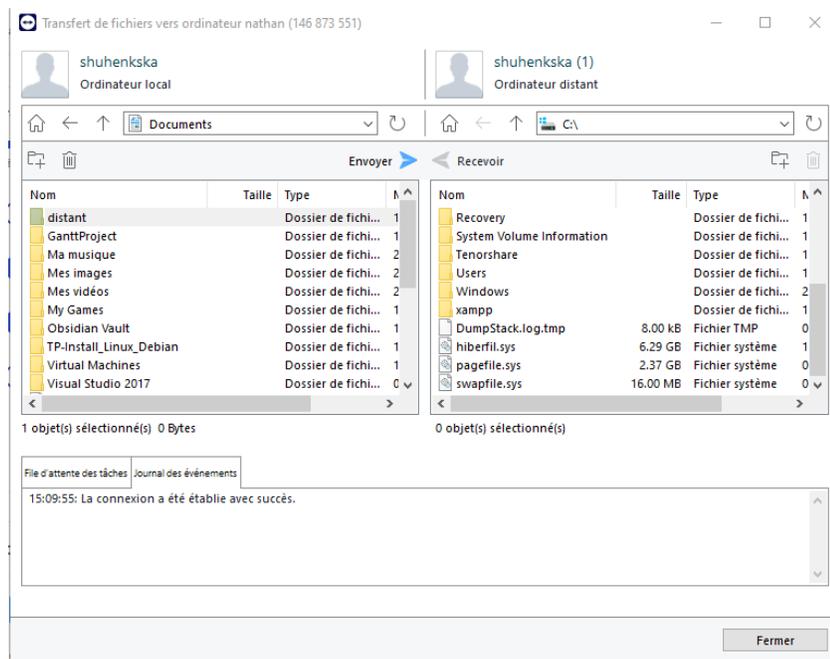
Grâce à cette configuration, on peut accéder à l'ordinateur à tous moment, même en dehors des horaires ou si l'utilisateur n'est pas devant.

Partager un fichier (sans contrôle à distance)

1. Dans la barre d'outils de TeamViewer, cliquer sur **"Fichier & Extras"**.
2. Choisir **"Ouvrir le transfert de fichiers"**.
3. Une fenêtre s'ouvre avec les fichiers du technicien à gauche, et ceux du poste utilisateur à droite.
4. Glisser-déposer les fichiers pour transférer dans un sens ou l'autre.

Fichiers du technicien

fichiers utilisateur

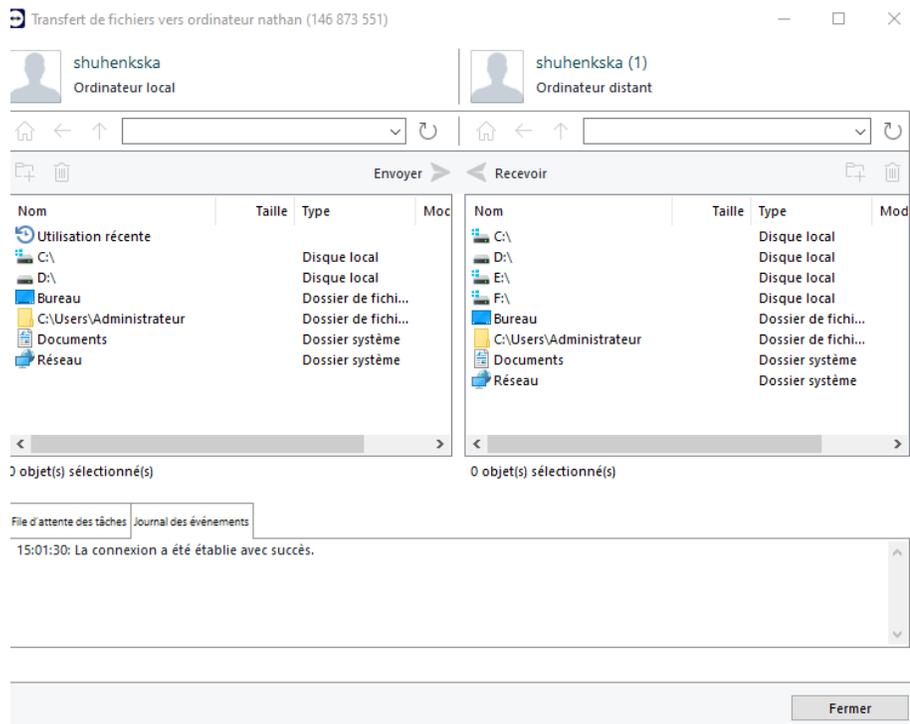


Vous verrez un message que "la connexion a été établie avec succès. Vous avez réussi le partage"

Lycée Melkior-Garré

Année scolaire 2025 - 2026

Un petit document a été envoyé rapidement depuis le poste technicien, sans problème. L'utilisateur a aussi pu envoyer un fichier en retour, et le transfert s'est fait sans erreur.



Le fichier partager depuis le poste technicien c'est document. L'utilistaur a bien reçu le fichier ...document avec succès.

Lycée Melkior-Garré

Année scolaire 2025 - 2026

Améliorations possible

*Une amélioration possible serait d'activer la **double authentification** sur le compte TeamViewer.*

*Cela permet de renforcer la sécurité en demandant, en plus du mot de passe, un **code temporaire** généré par une application comme **Google Authenticator**.*

Ainsi, même si quelqu'un connaît le mot de passe, il ne pourra pas se connecter sans ce code.

Cette option est disponible dans les paramètres de sécurité du compte TeamViewer, depuis le site web.

C:/Users/Lenovo/Downloads/teamviewer_manual_fr.pdf

Créer un tutoriel simple pour les utilisateurs

Pour que les agents de la CTG puissent utiliser TeamViewer plus facilement, il serait utile de créer un petit guide avec des captures d'écran. Ce tutoriel expliquerait comment lancer le logiciel, donner son ID au technicien et accepter la connexion. Cela permettrait de gagner du temps lors des dépannages.

Planifier des mises à jour régulières

TeamViewer propose souvent des mises à jour pour améliorer la sécurité et les performances. Il serait important de mettre en place une vérification régulière des versions installées sur les postes pour s'assurer qu'elles sont à jour et qu'elles bénéficient des dernières protections.

Conclusion

Ce projet m'a permis de découvrir et de mettre en place une solution d'assistance à distance avec TeamViewer. J'ai appris à installer et configurer le logiciel, à créer un compte, à me connecter à distance, et à utiliser les fonctions comme le partage de fichiers ou l'accès non supervisé.

Grâce à ces tests, j'ai pu voir que TeamViewer fonctionne bien, même à distance, et qu'il est facile à utiliser, aussi bien pour le technicien que pour l'utilisateur. C'est une solution efficace pour aider les agents de la CTG sans avoir à se déplacer.

Ce projet m'a aussi aidé à mieux comprendre comment sécuriser une connexion à distance et pourquoi c'est important. Il m'a donné de l'expérience pratique que je pourrai réutiliser plus tard en entreprise.