Année scolaire 2025 - 2026

BTS SIO – Épreuve E4

Spécialité : SISR Nom : Arbod Shuhenkska Lycée Melkior Garré

Installation et configuration de TeamViewer



Année scolaire 2024 – 2025

Année scolaire 2025 - 2026

SOMMAIRE

Présentation du projet
Introduction
Contexte
Cahier des charges
Ce que la solution doit faire4
Contraintes
Moyens utilisés
Solutions envisagées
AnyDesk
Chrome Remote Desktop5
TeamViewer5
Solution retenue
Présentation de TeamViewer6
Avantages de TeamViewer
Pourquoi j'ai choisi TeamViewer6
Mise en place de la solution7
Installation sur le poste technicien7
Étape 2: Création du compte11
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
Accès non supervisé – Procédure d'activation
Partager un fichier (sans contrôle à distance)16
Améliorations possible
Conclusion

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 ?

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

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.

Année scolaire 2025 - 2026

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.

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 official, J'ai installé le logiciel en suivant les étapes. Aucune configuration spéciale n'a été nécessaire.

1. <u>Télécharger TeamViewer (gratuit) Windows, Mac, Linux, Android, iOS - Clubic</u>

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

erà Copier Coller	Couper Copier le chemin d'accès Coller le raccourci	Copier Vers	Nouvel élément •	Propriétés	Sélectionner tout	
Presse	papiers	Organiser	Nouveau	Ouvrir	Sélectionner	
→ * ↑ ↓ > C	e PC → Téléchargements					
Accès rapide	Nom	Modifié le 💙	Type Tail	le		
Desktop 🖈	✓ Aujourd'hui (1)					
Téléchargements 🖈	TeamViewer_Setup_x64.exe	31/01/2025 10:57	Application	69 408 Ko		
Documents 🖈	V Plus tôt cette semaine (2)					
Images 🖈	sec-Aq2qeXEbQyszQP90 (3).pdf	27/01/2025 11:17	Microsoft Edge P	143 Ko		
Images enregistrées	sec-Aq2qeXEbQyszQP90 (2).pdf	27/01/2025 11:11	Microsoft Edge P	Installation de TeamViewe	er	– 🗆 🗙
site	✓ Semaine dernière (2)			Bienvenue chez TeamVie	wer	
System32	easysmartpdf (1).msi	23/01/2025 13:00	Package Windows	Assistance à distance, accér	der à votre propre ordinateur,	aux réunions, aux
Windows Server 20	🛃 easysmartpdf.msi	23/01/2025 12:58	Package Windows	presentations		
OneDrive Dessenal	✓ Plus tôt dans le mois (10)			Comment voulez-vous pr	océder ?	
onebrive - reisonar	Savast_free_antivirus_setup_online	1).exe 15/01/2025 10:33	Application	 Installation avec paramè 	tres par défaut	
Ce PC	avast_free_antivirus_setup_online.	xe 15/01/2025 10:32	Application	🔘 Installer et configurer l'a	ccès sans surveilance à cet ap	pareil
Desktop	况 VirtualBox-7.1.4-165100-Win (2).ex	e 15/01/2025 08:38	Application	O Démarrer seulement		
Documents	🔀 VirtualBox-7.1.4-165100-Win (3).ex	e 15/01/2025 08:29	Application			
Images	VirtualBox-7.1.4-165100-Win (1).ex	e 15/01/2025 08:07	Application			
Musique	VirtualBox-7.1.4-165100-Win.exe	14/01/2025 09:35	Application			
Objets 3D	synology-assistant-7.0.5-50070.ex	10/01/2025 10:01	Application			
 Téléchargements 	sec-Aq2qeXEbQyszQP90.pdf	09/01/2025 10:33	Microsoft Edge P			
Vidéos	sec-Aq2qeXEbQyszQP90 (1).pdf	09/01/2025 10:30	Microsoft Edge P			
Windows (C)	8bts-sioannexe-8-1tablea	u-de-s 06/01/2025 10:34	Microsoft Edge P			
windows (C:)	VII y a longtemps (2)			Afficher les paramètres av	ancés	
Réseau	Apache_OpenOffice_4.1.9_Win_x8	_instal 21/04/2021 12:54	Application			
	🔄 desktop.ini	03/03/2021 07:06	Paramètres de co	Accord de licence : en continuant, licence.	vous acceptez les termes du contra	t de J'accepte - suivant

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

Année scolaire 2025 - 2026

Laissez telle quelle, cliquez sur 'Suivant'.

Installation de TeamViewer	
Paramètres avancés	
Veuillez sélectionner ici les paramètres avancés	
Répertoire de destination :	
C:\Program Files\TeamViewer Parcourir	
Installer le pilote d'imprimante TeamViewer	
Utiliser TeamViewer VPN	
Utiliser le complément réunion TeamViewer pour Outlook	
Suivant >	Annuler
1 De la compañía de la	

Installation de TeamViewer	_	
Installation en cours Veuillez patienter pendant que TeamViewer est en train d'être installé.		Ð
Copier vers C:\Program Files\TeamViewer\RollbackTemp\TeamViewer	exe	
Plus d'infos		
< Précédent Ferr	ner	Annuler

Patientez, le temps que l'installation soit terminée.

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...



Année scolaire 2025 - 2026



il vous faut une connexion Internet stable (wifi)

L'installation est terminer cliquer sur ok



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.

Obtenir une assistance Saisissez le code de session fourni par votre expert.
Code de session (par exemple, 123 456 789) Se connecter
Partagez votre ID et votre mot de passe avec l'expert.
Votre ID Mot de passe 1 378 871 154 zc3ktkte C

Année scolaire 2025 - 2026

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

$\leftarrow~$ Saisir votre mot de passe
edmaciale@hotmail.com
Mot de passe බ
Rester connecté
S'identifier

Vous avez oublié votre mot de passe?



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.



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.

	s v	Se connecter ave	c un ID le passe à partager avec votre expert	
	Authentification TeamViewer Veuillez entrer le mot de passe qui est affiché sur l'ordinateur de votre partenaire.	tre ID 378 871 154	Mot de passe zc3ktkte	C
;t ⊧su	Mot de passe :	partenaire 3731241	our accéder à un appareil et le contró	ôler à distance.
NUM	Factours			

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.

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.

when the full							
Compte		Accès non surveille					
Sécurité		🂡 📃 Accorder un accès facile		Config	jurer		
Contrôle à distanc	e.	L'accès facile est la méthode recon Pour définir un mot de passe perso	nmandée pour	accéder à distance à votr	e appareil. at Avancé		
Réunion	-			a de cela, accedez a rongi	et Avance.		
Conférence audio		Mot de passe aléatoire (accès	spontané)				
Vidéo		Force du mot de passe		8 caractères	~		
Invitation person	alisée	Activer la fonction d'accès unio					
Avancé	idil3CC	Rèales de connexion à cet ordinateur					
Avance		Ouverture de session Windows	Non aut	torisé	~		
		Liste noire et liste blanche		Configurer			
		Authoratification à douv factou	es pour los s	oppovione			
		Authentification a deux facteu	rs pour les c	onnexions			
		Gérer les appareils pour approbati	20	Configurer			
			011	_			
				0	κ		
				0	K D		
	Sécurité			0	κ		
	Sécurité Mot de pass	se personnel pour l'accès non su	iperv:	0	K D		
istance	Sécurité Mot de pass Z Accès no	se personnel pour l'accès non su on supervisé	iperv	0	K I V		
istance	Sécurité Mot de pass Z Accès no Mot de pass	se personnel pour l'accès non su on supervisé se	ipervi	0	K D		
listance & Contacts	Sécurité Mot de pass V Accès nu Mot de pass Règles du n	se personnel pour l'accès non su on supervisé se e e	iperv!	0	ĸ		
istance & Contacts tivité lanche	Sécurité Mot de pass Vaccès nu Mot de pass Règles du n Permissions	se personnel pour l'accès non su on supervisé se e formation de passe Moyenne (6 s pour les connexions depuis Wind	iperv! caract lows		K D		
listance & Contacts tivité lanche L'annareil	Sécurité Mot de pass Verte pass Règles du n Permissions Contróle to	se personnel pour l'accès non su on supervisé se Moyenne (6 s pour les connexions depuis Wind ttal	iperv! caract lows		κ Δ		
listance & Contacts tivité lanche l'appareil	Sécurité Mot de pass Vaccès no Mot de pass Règles du n Permissions Contróle to Rappel d'ac	se personnel pour l'accès non su on supervisé se e Moyenne (6 s pour les connexions depuis Wind tal crès – n' activez cette fonction qu	ipervi caract lows ue si 1		κ		
listance & Contacts tivité lanche l'apparell	Sécurité Mot de pass Vacès nu Mot de pass Règles du n Permissions Contróle to Rappel d'ac avez besoir Cette optior Vous pourre Tearnviewe	se personnel pour l'accès non su on supervisé se empresse Moyenne (6 s pour les connexions depuis Wind tal ccès – n'activez cette fonction qu n fournit un accès direct permanen za accédér à cet appareil à tout mo	ipervi caract lows ue si 1 t à ce ment		κ		
listance & Contacts :tivité lanche l'appareil	Sécurité Mot de pass de la cacès ne Mot de pass Règles du n Permissions Contróle to Rappel d'ac avez besoir Cette optior Vous pourre Tearnviewe	se personnel pour l'accès non su on supervisé se Moyenne (6 s pour les connexions depuis Wind tal ccès – n' activez cette fonction qu fournit un accès direct permanen za accédér à cet appareil à tout mo	ipervi caract lows t à ce ment		K S		

Année scolaire 2025 - 2026

Grâce à cette configuration, on peut accéder à l'ordinateur à touts 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".

Fichiers du technicien

3. Une fenêtre s'ouvre avec les fichiers du technicien à gauche, et ceux du poste utilisateur à droite.

fichiers utilisateur

4. Glisser-déposer les fichiers pour transférer dans un sens ou l'autre.

shuhenkska Ordinateur local				shuhenkska (1) Ordinateur distant			
$ ightarrow \leftarrow \uparrow$ 🗄 Documents		~	\bigcirc	Ĝ ← ↑ 🏪 C:\		~	
7 🛍		Envoy	er >	Recevoir		Ę	
lom	Taille	Туре	N ^	Nom	Taille	Туре	N
distant		Dossier de fichi	1	Recovery		Dossier de fichi	1
GanttProject		Dossier de fichi	1	System Volume Information		Dossier de fichi	1
Ma musique		Dossier de fichi	2	Tenorshare		Dossier de fichi	
Mes images		Dossier de fichi	2	Users		Dossier de fichi	
Mes vidéos		Dossier de fichi	2	Windows		Dossier de fichi	-
My Games		Dossier de fichi	1	ampp		Dossier de fichi	
Obsidian Vault		Dossier de fichi	1	DumpStack.log.tmp	8.00 kB	Fichier TMP	-
TP-Install_Linux_Debian		Dossier de fichi	1	Miberfil.sys	6.29 GB	Fichier système	
Virtual Machines		Dossier de fichi		pagefile.sys	2.37 GB	Fichier systeme	
Visual Studio 2017		Dossier de fichi	0 🗸	swapfile.sys	16.00 MB	Fichier systeme	-
ibjet(s) sélectionné(s) 0 Bytes e d'attente des tâches Journal des événer	nents			0 objet(s) sélectionné(s)			
5:09:55: La connexion a été étab	lie avec suc	cès.					

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

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.

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.

Année scolaire 2025 - 2026

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.