

Procédure d'assistance à distance (AnyDesk)

Entreprise : CB06

Service : Support informatique

1. Objectif

Cette procédure a pour objectif de définir les étapes à suivre pour réaliser une **assistance à distance sécurisée** sur un poste client, afin de diagnostiquer et résoudre un incident informatique sans intervention sur site.

2. Champ d'application

Cette procédure s'applique à toute intervention de support informatique nécessitant une prise de main à distance sur un poste client de l'entreprise CB06 ou d'un client externe.

3. Outil utilisé

- **AnyDesk** – logiciel d'assistance à distance

4. Prérequis

Avant toute intervention :

- Le poste client doit être allumé et connecté à Internet
- AnyDesk doit être installé sur le poste client
- L'utilisateur doit donner son **accord explicite** pour la prise en main à distance

5. Procédure de prise en main à distance

5.1 Lancement de la session

1. Demander à l'utilisateur d'ouvrir AnyDesk
2. Récupérer l'**ID AnyDesk** du poste client
3. Saisir l'ID dans AnyDesk côté technicien
4. Envoyer la demande de connexion

5.2 Sécurisation de l'accès

Avant toute action, vérifier :

- les **permissions accordées** (clavier, souris, écran),

- l'activation d'un **mot de passe d'accès** ou validation manuelle,
 - la limitation des droits à la durée de l'intervention.
5. **Intervention technique**

Pendant la session :

- Observer le problème signalé par l'utilisateur
- Réaliser un diagnostic rapide
- Appliquer les actions correctives nécessaires
- Informer l'utilisateur des manipulations effectuées

Toute modification doit être justifiée et réalisée avec prudence.

7. Fin de l'intervention

1. Vérifier que le problème est résolu
2. Confirmer le bon fonctionnement avec l'utilisateur
3. Mettre fin à la session AnyDesk
4. S'assurer qu'aucun accès distant n'est laissé actif

8. Sécurité et bonnes pratiques

- Ne jamais se connecter sans autorisation
- Utiliser un mot de passe temporaire ou une validation manuelle
- Ne pas conserver d'identifiants sensibles
- Fermer systématiquement la session après intervention
- Documenter l'intervention si nécessaire

9. Résultat attendu

- Intervention réalisée de manière sécurisée
- Problème utilisateur résolu ou diagnostiqué
- Poste client fonctionnel
- Accès à distance correctement clôturé