Soutien PC
ET RÉSEAU ESTRIE

Jean-David Desgagnes – Soutien PC et Réseau Estrie
Tél./texto : 873 314-2143 · soutienpc.sherbrooke@gmail.com
https://soutienpc-estrie.pages.dev

Séance à distance et fiche de renseignements

Cette fiche vous explique comment se passe une aide à distance, puis nous pose quelques questions simples. Remplissez ce que vous pouvez : ce n'est pas grave si une case reste vide. Vous pouvez l'écrire à l'écran ou l'imprimer.

Comment se passe une séance à distance

On se donne d'abord rendez-vous (par courriel ou par le site). À l'heure dite, on se parle — souvent au téléphone ou par un appel vidéo. Ensuite, si vous êtes d'accord, vous nous permettez de voir votre écran pour réparer ou régler le problème, avec vous devant l'ordinateur.

Sécurité, en mots simples

- On se connecte seulement quand vous êtes là, à l'heure du rendez-vous convenu.
- Vous voyez tout ce qui se passe sur votre écran. Vous pouvez couper la connexion à tout moment.
- N'écrivez jamais un mot de passe sur cette fiche. Si un mot de passe est nécessaire pendant la séance, c'est vous qui le tapez.
- Ne donnez jamais un mot de passe, un code bancaire ou un accès à distance à quelqu'un qui vous appelle à l'improviste, même s'il dit être Microsoft, votre banque ou « le service informatique ».
- Si vous avez un doute, raccrochez et écrivez-nous à soutienpc.sherbrooke@gmail.com ou appelez/textez-nous au 873 314-2143. Centre antifraude du Canada : 1-888-495-8501.

Avant de commencer : quoi prévoir

- L'ordinateur allumé, branché s'il s'agit d'un portable, et branché à Internet.
- Vous (ou une personne de confiance) assis devant l'écran pendant toute la séance.
- Une courte description de ce qui cloche, et une photo ou le texte d'un message d'erreur, si vous en avez un.
- Les noms des comptes dont vous vous souvenez (courriel, Microsoft…). Pas les mots de passe.

Assistance rapide (recommandé, déjà dans Windows)

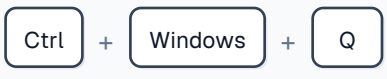
Assistance rapide est un outil de Microsoft, déjà installé sur la plupart des Windows 10 et 11. Vous n'avez rien à payer ni à télécharger. C'est souvent la façon la plus simple.

1 Asseyez-vous devant l'ordinateur

Allumez-le et vérifiez qu'Internet fonctionne (ouvrez une page web, par exemple).

2 Ouvrez Assistance rapide

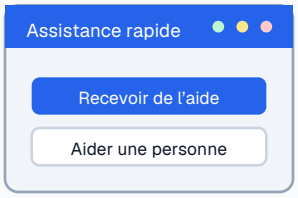
Appuyez en même temps sur les trois touches : Ctrl, le drapeau Windows, et la lettre Q. Autre façon : ouvrez le menu Démarrer, tapez Assistance rapide, puis cliquez sur l'application.



Jean-David Desgagnes – Soutien PC et Réseau Estrie
Tél./texto : 873 314-2143 · soutienpc.sherbrooke@gmail.com
https://soutienpc-estrie.pages.dev

3 Choisissez « Recevoir de l'aide »

Une fenêtre s'ouvre. Cliquez sur Recevoir de l'aide (parfois écrit « Obtenir de l'aide » ou « Get assistance », selon la version).



4 Donnez le code à Jean-David

Windows affiche un court code. Lisez-le ou envoyez-le-nous pendant l'appel. Ce n'est pas un mot de passe de compte : ça sert seulement à cette séance.



5 Acceptez seulement si c'est bien notre rendez-vous

Un message demande votre permission. Lisez-le, puis acceptez uniquement si vous êtes en ligne avec nous, à l'heure prévue.

6 Restez devant l'écran — vous pouvez tout arrêter

Vous voyez ce que nous faisons. Pour couper, cliquez sur Fermer ou Déconnecter, ou fermez la fenêtre Assistance rapide.



Autre possibilité : RustDesk

Parfois, Assistance rapide n'est pas disponible. On peut alors convenir d'utiliser RustDesk. Téléchargez-le seulement depuis le site officiel : rustdesk.com (pas depuis une publicité ou un lien reçu d'un inconnu).

1 Installez RustDesk depuis rustdesk.com

Ouvrez le site officiel dans votre navigateur, téléchargez la version Windows, et installez-la comme n'importe quel programme connu. Si vous n'êtes pas à l'aise, on peut le faire ensemble au début de l'appel.

2 Donnez l'identifiant et le mot de passe temporaire

RustDesk affiche un ID (numéro) et un mot de passe temporaire créé pour la séance — ce n'est pas le mot de passe de votre ordinateur. Donnez-les à Jean-David pendant l'appel, pas sur cette fiche, et jamais à une personne qui vous contacte à l'improviste.



Soutien PC
ET RÉSEAU ESTRIE

Jean-David Desgagnes – Soutien PC et Réseau Estrie
Tél./texto : 873 314-2143 · soutienpc.sherbrooke@gmail.com
https://soutienpc-estrie.pages.dev

3 **Vous pouvez fermer RustDesk à tout moment**
Fermer le programme coupe la connexion. Vous restez maître de votre écran.

Fermer

Vos coordonnées

Votre prénom et nom

Téléphone

Courriel

Ville ou village

Meilleur moment pour vous joindre

☐ Soirs de semaine ☐ Fin de semaine ☐ Autre moment (précisez plus bas)

Si « autre », précisez le moment qui vous arrange

Votre ordinateur

Pour trouver la marque, le modèle et la version de Windows : appuyez sur la touche Windows et la touche R en même temps, tapez msinfo32, puis Entrée. Regardez « Fabricant du système » et « Modèle du système ». Autre façon : Paramètres (la roue dentée) > Système > À propos.

Marque et modèle de l'ordinateur

Version de Windows (ex. Windows 11)

Le problème

Décrivez ce qui se passe, avec vos mots

Depuis quand ?

Est-ce arrivé d'un coup ou peu à peu ?

Jean-David Desgagnes – Soutien PC et Réseau Estrie
Tél./texto : 873 314-2143 · soutienpc.sherbrooke@gmail.com
https://soutienpc-estrie.pages.dev

Avez-vous fait des changements récemment ? (mise à jour, nouveau programme, déplacement de l'ordi, orage, nouveau routeur.

Message d'erreur exact, s'il y en a un (ou décrivez ce que vous voyez)

Votre accord

☐ J'ai lu les consignes de sécurité. J'accepte qu'on se connecte à mon ordinateur pendant le rendez-vous convenu, seulement en ma présence. Je peux interrompre la séance en tout temps. Je n'écrirai aucun mot de passe sur cette fiche.

Signature (ou prénom et nom en lettres moulées)

Date

Merci. Vous pouvez renvoyer cette fiche par courriel à soutienpc.sherbrooke@gmail.com, ou la garder pour le rendez-vous. Questions : appel ou texto au 873 314-2143.