

Situations de Maintenance – REMN

1. Scanner un document avec une tablette, l'enregistrer puis l'imprimer

Nature de la demande : Numérisation et impression d'un document

Équipement, Matériel, logiciel : Tablette (Android/iOS), application de scan, imprimante

Nature de l'intervention : Configuration et utilisation d'une application de numérisation

Actions effectuées :

- **Android :**
 1. Installer Google Drive ou une application de scan (ex: Adobe Scan, CamScanner)
 2. Ouvrir l'application et prendre une photo du document
 3. Ajuster les bordures et enregistrer en PDF
 4. Envoyer vers une imprimante connectée (Google Cloud Print ou Wi-Fi Direct)
- **iPhone/iPad :**
 1. Ouvrir l'application Notes
 2. Créer une nouvelle note et utiliser l'option "Scanner un document"
 3. Ajuster, enregistrer et partager en PDF
 4. Imprimer via AirPrint sur une imprimante compatible

État après intervention : Document imprimé avec succès

Observation(s) : Vérifier la compatibilité de l'application de scan avec l'imprimante

2. Ouvrir un fichier .svg et un fichier .mm puis les éditer

Nature de la demande : Édition de fichiers spécifiques

Équipement, Matériel, logiciel : Logiciels de dessin vectoriel (Inkscape) et de mind mapping (FreeMind/XMind)

Nature de l'intervention : Installation et configuration des logiciels requis

Actions effectuées :

- **Windows/Mac :**
 1. Installer Inkscape (pour .svg) et FreeMind/XMind (pour .mm)
 2. Ouvrir les fichiers respectifs et effectuer les modifications
 3. Enregistrer dans le format d'origine ou exporter si nécessaire
- **Android/iOS :**
 1. Installer Adobe Illustrator Draw ou Vectorsnator (pour .svg)
 2. Installer SimpleMind ou MindMeister (pour .mm)
 3. Importer et éditer les fichiers

État après intervention : Fichiers ouverts et modifiables

Observation(s) : Vérifier les options d'exportation pour garantir la compatibilité avec d'autres logiciels

3. Faire une capture d'écran de son smartphone, surligner certaines zones et l'envoyer par SMS

Nature de la demande : Capture et annotation d'images

Équipement, Matériel, logiciel : Smartphone (Android/iOS), application d'annotation

Nature de l'intervention : Utilisation des outils natifs ou d'applications tierces

Actions effectuées :

- **Android :**
 1. Faire une capture d'écran avec les boutons "Volume bas + Power"
 2. Utiliser l'outil d'annotation intégré ou installer une application comme Skitch
 3. Enregistrer et partager par SMS
- **iPhone :**
 1. Faire une capture avec "Bouton latéral + Volume haut" (iPhone X et +) ou "Bouton Home + Power" (anciens modèles)
 2. Annoter avec l'outil d'édition de capture
 3. Enregistrer et envoyer par iMessage ou SMS

État après intervention : Capture annotée et envoyée avec succès

Observation(s) : Possibilité d'utiliser des applications tierces pour plus de fonctionnalités

4. Prendre le contrôle d'un autre ordinateur à distance avec un navigateur Internet

Nature de la demande : Assistance à distance

Équipement, Matériel, logiciel : Ordinateur (Windows/Mac), navigateur Internet, outil de prise en main à distance

Nature de l'intervention : Configuration et utilisation d'un logiciel de contrôle à distance

Actions effectuées :

- **Windows/Mac :**

1. Installer Chrome Remote Desktop, AnyDesk, Teams viewer ou en libre : DW Service
2. Configurer l'accès à distance
3. Partager le code d'accès avec l'utilisateur distant
4. Prendre le contrôle de l'ordinateur via le navigateur

État après intervention : Accès à distance établi avec succès

Observation(s) : Assurer une connexion sécurisée et vérifier que l'utilisateur autorise l'accès

5. Extraire des pages d'un PDF

Nature de la demande : Manipulation de fichier PDF

Équipement, Matériel, logiciel : Ordinateur (Windows/Mac), smartphone (Android/iOS), logiciel PDF (Adobe Acrobat, PDFsam, Smallpdf)

Nature de l'intervention : Utilisation d'un outil de gestion de PDF

Actions effectuées :

- **Windows/Mac :**

1. Ouvrir le fichier PDF avec Adobe Acrobat ou PDFsam
2. Sélectionner l'option "Extraire des pages"
3. Spécifier les pages à extraire (ex: 7 et 8)
4. Enregistrer le nouveau fichier PDF

ou Imprimer avec une imprimante PDF en spécifiant les pages désirées

ou ouvrir le PDF avec Libre Office

- **Android/iOS :**

1. Installer l'application Adobe Acrobat ou Smallpdf
2. Ouvrir le fichier PDF et utiliser l'option "Extraire des pages"
3. Enregistrer le fichier modifié

État après intervention : PDF extrait avec succès

Observation(s) : Vérifier la qualité et l'intégrité des pages extraites

6. L'utilisateur souhaite consulter l'historique des vidéos qu'il a visionnées sur Youtube et l'effacer.

Nature de la demande : Consultation et suppression de l'historique des vidéos regardées sur YouTube

Équipement, Matériel, logiciel : Windows, Android, Mac, iPhone, Navigateur Web, Application YouTube

Nature de l'intervention : Paramétrage et gestion des données personnelles

Actions effectuées :

- **Windows & Mac (Navigateur Web) :** Accès à YouTube > Se connecter > Menu "Historique" > "Gérer tout l'historique" > Supprimer l'historique > Configurer l'effacement automatique.
- **Android & iPhone (App YouTube) :** Ouvrir YouTube > Aller dans "Bibliothèque" > "Historique" > Appuyer sur "Gérer l'historique" > Effacer l'historique > Activer la suppression automatique.

Observation(s) : Historique bien effacé, vérification de la prise en compte des paramètres automatiques.

État après intervention : L'historique est supprimé et la suppression automatique est bien activée.

7. L'utilisateur souhaite consulter les activités enregistrées dans son compte Google et configurer la suppression automatique de ses données en cas de compte inactif.

Nature de la demande : Consultation des activités enregistrées sur le compte Google et configuration de la suppression automatique en cas d'inactivité

Équipement, Matériel, logiciel : Windows, Android, Mac, iPhone, Navigateur Web, Application Google

Nature de l'intervention : Paramétrage de compte et gestion des données personnelles

Actions effectuées :

- **Windows & Mac (Navigateur Web) :** Se connecter à Google > Aller dans "Mon activité" > Examiner les données enregistrées > Sélectionner "Gérer mon compte Google" > "Données et confidentialité" > Configurer la suppression automatique des données.
- **Android & iPhone (App Google) :** Ouvrir l'application Google > Paramètres > "Mon activité" > Vérifier les enregistrements > Paramétrer la suppression automatique en cas d'inactivité.

État après intervention : Les activités sont configurées pour être supprimées automatiquement en cas d'inactivité.

Observation(s) : Configuration enregistrée, délai de suppression vérifié.

8. L'utilisateur souhaite mettre à jour ses logiciels, installer inkscape et désinstaller Gimp sous linux.

Nature de la demande : Mise à jour des logiciels, installation d'Inkscape et désinstallation de GIMP sous Linux

Équipement, Matériel, logiciel : PC sous Linux, Terminal, Gestionnaire de paquets

Nature de l'intervention : Installation et désinstallation de logiciels

Actions effectuées :

- Mise à jour des logiciels : `sudo apt update && sudo apt upgrade` (Debian/Ubuntu) ou `sudo dnf update` (Fedora).
- Installation d'Inkscape : `sudo apt install inkscape` ou `sudo dnf install inkscape`.
- Désinstallation de GIMP : `sudo apt remove gimp` ou `sudo dnf remove gimp`.

Ou utiliser le store

État après intervention : Système mis à jour, Inkscape installé et GIMP désinstallé avec succès.

Observation(s) : Vérification que les logiciels sont bien installés et désinstallés, mise à jour effectuée sans erreur.

9. Retrouver les mots de passe enregistrés dans un compte Google et vérifier les appareils connectés

Nature de la demande : Gestion des mots de passe et sécurité des connexions

Équipement, Matériel, logiciel : Ordinateur, smartphone (Android/iOS), navigateur web

Nature de l'intervention : Consultation et gestion des informations de connexion

Actions effectuées :

- **Windows/Mac :**
 1. Ouvrir Google Chrome et accéder à `passwords.google.com`
 2. Se connecter au compte Google
 3. Consulter et gérer les mots de passe enregistrés
 4. Aller dans "Sécurité" et vérifier les appareils connectés
- **Android/iOS :**
 1. Ouvrir l'application Google ou Chrome
 2. Accéder aux paramètres du compte Google
 3. Vérifier les mots de passe enregistrés et supprimer ceux non reconnus
 4. Accéder aux appareils connectés et déconnecter ceux suspects

État après intervention : Mots de passe et appareils vérifiés.

Observation(s) : Activer la double authentification pour renforcer la sécurité.

10. L'utilisateur souhaite créer un fichier compressé protégé par un mot de passe trop lourd pour être mis en pièce jointe dans un mail et envoyer l'archive à ses collègues.

Nature de la demande : Création d'un fichier compressé protégé par un mot de passe et envoi par mail

Équipement, Matériel, logiciel : Windows, Mac, Linux, Logiciel de compression (7-Zip, WinRAR, macOS Archive Utility)

Nature de l'intervention : Compression et sécurisation de fichiers

Actions effectuées :

- **Windows** : Utilisation de 7-Zip > Sélectionner les fichiers > "Ajouter à l'archive" > Choisir "ZIP" > Définir un mot de passe.
- **Mac** : Terminal > zip -e archive.zip fichier1 fichier2 > Saisir un mot de passe.
- **Linux** : Terminal > zip -P motdepasse archive.zip fichier1 fichier2.
- Envoi du fichier via un service de partage sécurisé (comme WeTransfer ou SwissTransfer) si trop lourd pour un mail classique.

État après intervention : Fichier sécurisé par un mot de passe et envoyé aux destinataires.

Observation(s) : Compression et protection réussies, fichier transféré sans problème.

11. L'utilisateur souhaite paramétrer la loupe dans Windows, augmenter la taille du texte de l'interface et activer les contrastes élevés.

Nature de la demande : Paramétrage de la loupe, augmentation de la taille du texte et activation des contrastes élevés sous Windows

Équipement, Matériel, logiciel : PC sous Windows, Paramètres d'accessibilité

Nature de l'intervention : Amélioration de l'accessibilité visuelle

Actions effectuées :

- **Loupe** : Windows + "+" pour activer > Paramètres > Loupe > Régler le niveau de zoom.
- **Taille du texte** : Paramètres Windows > Accessibilité > "Taille du texte" > Augmentation selon les besoins.
- **Contrastes élevés** : Paramètres Windows > Accessibilité > "Contraste élevé" > Activer et choisir un thème adapté.

État après intervention : Paramètres d'accessibilité configurés avec succès, affichage amélioré pour l'utilisateur.

Observation(s) : Paramétrages appliqués avec succès, utilisateur satisfait des modifications visuelles.

12. L'utilisateur souhaite convertir un fichier jpg en pdf puis vérifier sa taille.

Nature de la demande : Conversion d'un fichier JPG en PDF et vérification de sa taille

Équipement, Matériel, logiciel : Windows, Mac, Android, iPhone, Logiciel de conversion (Adobe Acrobat, PDFCreator, Aperçu sur Mac)

Nature de l'intervention : Conversion et contrôle de fichier

Actions effectuées :

- **Windows** : Clic droit sur le fichier Image, Imprimer / Ouvrir "Imprimante" > Choisir "Microsoft Print to PDF" > Enregistrer en PDF.
- **Mac** : Ouvrir Aperçu > Fichier > Exporter en PDF.
- **Android & iPhone** : Applications comme Adobe Scan ou CamScanner pour convertir l'image.
- **Vérification** : Clic droit > Propriétés (Windows) ou Cmd+I (Mac) pour voir la taille du fichier.

État après intervention :

Observation(s) : Fichier converti avec succès, taille conforme aux attentes.

13. L'utilisateur souhaite configurer les impressions en n&b en mode brouillon recto/verso comme paramètre d'impressions par défaut pour son imprimante et imprimer une page de test.

Nature de la demande : Configuration des impressions en noir et blanc en mode brouillon recto/verso par défaut et impression d'une page de test

Équipement, Matériel, logiciel : Windows, Mac, Imprimante

Nature de l'intervention : Paramétrage des préférences d'impression

Actions effectuées :

- **Windows :** Paramètres > Périphériques > Imprimantes et scanners > Sélectionner l'imprimante > Préférences d'impression > Noir et blanc, Brouillon, Recto/Verso > Appliquer.
- **Mac :** Préférences Système > Imprimantes et scanners > Sélectionner l'imprimante > Options et fournitures > Définir les paramètres par défaut en N&B, Brouillon, Recto/Verso.
- Impression d'une page de test pour vérification.

État après intervention :

Observation(s) : Paramètres appliqués et test d'impression réussi.

14. L'utilisateur souhaite mettre une imprimante PDF comme imprimante par défaut de son ordinateur et consulter la file d'attente des impressions.

Nature de la demande : Définition d'une imprimante PDF comme imprimante par défaut et consultation de la file d'attente des impressions

Équipement, Matériel, logiciel : Windows, Mac

Nature de l'intervention : Configuration d'imprimante

Actions effectuées :

- **Windows :** Paramètres > Périphériques > Imprimantes et scanners > "Microsoft Print to PDF" > Définir comme imprimante par défaut.
- **Mac :** Préférences Système > Imprimantes et scanners > Sélectionner "PDF" comme imprimante par défaut.
- Consultation de la file d'attente via "Gestion des tâches" (Windows) ou "File d'attente d'impression" (Mac).

Observation(s) : Imprimante PDF définie et accès à la file d'attente fonctionnel.

15. L'utilisateur souhaite désactiver les widget météo et désinstaller les logiciels qui ne lui servent pas dans Windows.

Nature de la demande : Désactivation des widgets météo et désinstallation des logiciels inutilisés sous Windows

Équipement, Matériel, logiciel : Windows, Panneau de configuration

Nature de l'intervention : Optimisation du système

Actions effectuées :

- **Désactivation des widgets météo :** Clic droit sur la barre des tâches > Paramètres de la barre des tâches > Désactiver "Météo et actualités".
- **Désinstallation des logiciels :** Panneau de configuration > Programmes et fonctionnalités > Sélection des logiciels inutiles > Désinstaller.

État après intervention :

Observation(s) : Widgets désactivés, espace disque libéré après désinstallation.

16. L'utilisateur souhaite choisir les programmes qui se lancent automatiquement au démarrage de son ordinateur et les désactiver les inutiles pour accélérer le processus de démarrage.

Nature de la demande : Gestion des programmes au démarrage pour accélérer le processus de démarrage

Équipement, Matériel, logiciel : Windows, Mac, Gestionnaire des tâches

Nature de l'intervention : Optimisation des performances

Actions effectuées :

- **Windows :** Ctrl+Shift+Échap > Onglet "Démarrage" > Désactiver les programmes inutiles.
- Windows + R / msconfig → Services
- **Mac :** Préférences Système > Utilisateurs et groupes > Ouverture > Désactiver les programmes inutiles.

État après intervention :

Observation(s) : Temps de démarrage réduit après désactivation des programmes superflus.

17. L'utilisateur souhaite nettoyer les fichiers temporaires, les caches et autres fichiers inutiles qui encombrant le disque dur de son ordinateur.

Nature de la demande : Nettoyage des fichiers temporaires, caches et autres fichiers inutiles

Équipement, Matériel, logiciel : Windows, Mac, Outils de nettoyage système

Nature de l'intervention : Optimisation du stockage et des performances

Actions effectuées :

- **Windows :** Paramètres > Système > Stockage > "Libérer de l'espace maintenant" > Sélection des fichiers à supprimer.
- Ou clic droit sur le disque dur / propriété / Nettoyage Disque
- **Mac :** Menu Pomme > À propos de ce Mac > Stockage > Gérer > Nettoyage des fichiers inutiles.
- Utilisation d'outils tiers comme CCleaner pour un nettoyage plus approfondi.

État après intervention :

Observation(s) : Espace libéré, performances améliorées.

18. L'utilisateur souhaite exécuter une analyse antivirus pour vérifier la présence de logiciels malveillants sur son ordinateur et s'assurer que son pare-feu est activé pour protéger son système contre les menaces en ligne.

Nature de la demande : Analyse antivirus et vérification de l'état du pare-feu

Équipement, Matériel, logiciel : Windows, Mac, Antivirus, Pare-feu

Nature de l'intervention : Sécurisation du système

• **Actions effectuées :**

- **Windows :** Exécution d'une analyse complète avec Windows Defender > Vérification de l'activation du pare-feu via le Panneau de configuration.
- **Mac :** Exécution d'un scan avec un antivirus installé > Préférences Système > Sécurité et confidentialité > Vérification du pare-feu.

État après intervention :

Observation(s) : Aucune menace détectée, pare-feu actif.

19. L'utilisateur souhaite réinstaller l'OS Windows de son ordinateur en conservant ses documents.

Nature de la demande : Réinstallation de Windows en conservant les documents

Équipement, Matériel, logiciel : PC sous Windows, Outil de réinstallation

Nature de l'intervention : Réinstallation du système d'exploitation

• **Actions effectuées :**

- **Windows :** Paramètres > Mise à jour et sécurité > Récupération > "Réinitialiser ce PC" > Choisir "Conserver mes fichiers".

État après intervention :

Observation(s) : Faire un backup des données avant... Réinstallation réussie, fichiers personnels conservés.

20. L'utilisateur souhaite mettre en place une solution pour sauvegarder automatiquement certains dossiers de son ordinateur dans un cloud.

Nature de la demande : Mise en place d'une sauvegarde automatique vers un cloud

Équipement, Matériel, logiciel : Windows, Mac, Service Cloud (Google Drive, OneDrive, iCloud)

Nature de l'intervention : Configuration de la sauvegarde automatique

• **Actions effectuées :**

- **Windows :** Paramètres > Mise à jour et sécurité > Sauvegarde > Ajouter un lecteur ou configurer OneDrive.
- **Ou Cobian Backup / Reflector - <https://www.cobiansoft.com/cobianbackup.html>**
- **Mac :** Préférences Système > Identifiant Apple > iCloud > Sélection des dossiers à sauvegarder.
- Configuration de la synchronisation automatique des fichiers importants.

État après intervention :

Observation(s) : Sauvegarde opérationnelle et vérifiée.

21. L'utilisateur souhaite effacer les métadonnées de ses fichiers, en particulier ses photos.

Nature de la demande : Effacement des métadonnées des fichiers, en particulier des photos

Équipement, Matériel, logiciel : Windows, Mac, Outils de suppression de métadonnées

Nature de l'intervention : Protection de la vie privée

- **Actions effectuées** :

- **Windows** : Clic droit sur le fichier > Propriétés > Détails > Supprimer les propriétés et les informations personnelles.
- **Mac** : Aperçu > Outils > Afficher l'inspecteur > Infos > Supprimer les métadonnées.
- Utilisation d'outils tiers comme ExifTool pour un effacement en masse.

État après intervention : Fichiers nettoyés, métadonnées effacées avec vérification des données restantes.

Observation(s) : Métadonnées supprimées avec succès, fichiers protégés.

22. L'utilisateur souhaite lancer l'outil de défragmentation de son système d'exploitation pour optimiser la disposition des fichiers sur son disque dur et améliorer les performances globales de son ordinateur.

Nature de la demande : Défragmentation du disque dur pour optimiser les performances

Équipement, Matériel, logiciel : Windows, Outil de défragmentation

Nature de l'intervention : Optimisation des performances du système

- **Actions effectuées** :

- **Windows** : Ouvrir "Défragmenter et optimiser les lecteurs" > Sélectionner le disque concerné > Optimiser.
- **Mac** : Aucune action nécessaire, macOS gère automatiquement la fragmentation.

État après intervention : Disque optimisé, réduction du temps d'accès aux fichiers et meilleures performances générales.

Observation(s) : Ne pas défragmenter un SSD, uniquement un disque dur mécanique...

Défragmentation effectuée, amélioration des performances constatée.