

Prise en main à distance, c'est possible aussi avec un smartphone

La plupart d'entre nous connaissons la prise en main d'un PC pour faire un dépannage à distance. Le logiciel le plus connu est TeamViewer.

Ce logiciel fonctionne aussi pour dépanner les smartphones.

Voici un extrait de l'article du Monde du 17 avril 2020 (Nicolas Six) :

https://www.lemonde.fr/pixels/article/2020/04/17/problemes-d-ordinateur-de-smartphone-de-tablette-il-est-possible-de-depanner-vos-proches-a-distance_6036954_4408996.html

Spectateur ou acteur ?

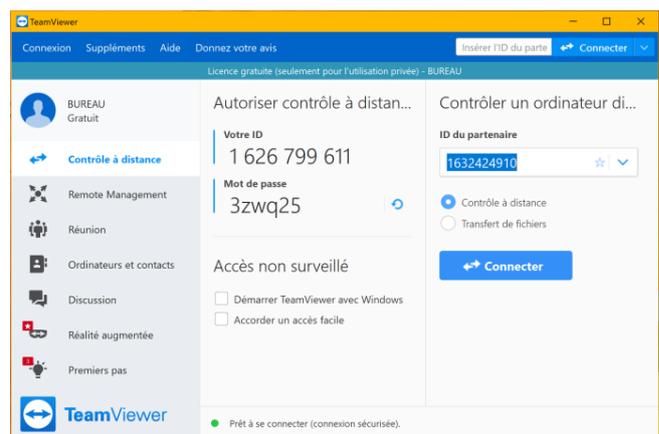
Le logiciel de contrôle à distance TeamViewer a bonne presse et nous vous le conseillons pour une première approche : il est gratuit pour les particuliers et permet de prendre le contrôle d'un Mac ou d'un PC à distance – même d'un vieil ordinateur tournant sous Windows XP. **Il peut aussi servir à piloter certains smartphones et tablettes**, notamment des modèles de marque Samsung, Archos et Huawei.

Mais sur beaucoup d'autres appareils, TeamViewer ne fonctionne qu'à moitié. Il permet bien de voir l'écran d'un iPhone ou d'un iPad à distance, mais pas de les piloter. On en revient à guider son proche à la voix, pour qu'il effectue la manœuvre de dépannage lui-même. Mais ce guidage devient, de fait, bien plus simple lorsqu'on voit la même chose que l'autre.

Le problème est le même sur de nombreuses tablettes et smartphones Android de marque Xiaomi, Google ou autres : on voit bien mais on ne contrôle pas. On bénéficie toutefois d'une aide supplémentaire comparativement aux appareils Apple : on peut indiquer visuellement au proche l'endroit où cliquer en affichant une petite main sur l'écran. Cet outil plaira aux dépanneurs qui ont l'âme d'un pédagogue.

La barrière de l'installation

Du côté de l'aidant, Teamviewer est plutôt facile à télécharger, à installer et à utiliser. À l'ouverture, il faut créer un compte puis cliquer sur l'onglet Contrôle à distance. Pour prendre le contrôle de l'appareil d'un proche, il suffit ensuite, à droite de la fenêtre, d'entrer l'ID du « partenaire », c'est-à-dire l'identifiant qui apparaît sur l'écran du proche, qu'il communiquera par téléphone, puis le mot de passe généré automatiquement par Teamviewer.



On voit alors apparaître l'exacte image qui s'affiche sur son écran, un peu floue et saccadée mais suffisamment précise pour naviguer facilement dans les menus de son ordinateur, sa tablette ou son smartphone.

C'est du côté de l'aidé que la difficulté réside. Certes, le logiciel qu'on doit lui faire installer est habilement pensé. QuickSupport est léger (20 Mo), son installation n'exige pas de basculer sur un compte administrateur et aucune inscription n'est requise. Mais le simple fait de télécharger le logiciel puis de le lancer peut s'avérer difficile pour certains.

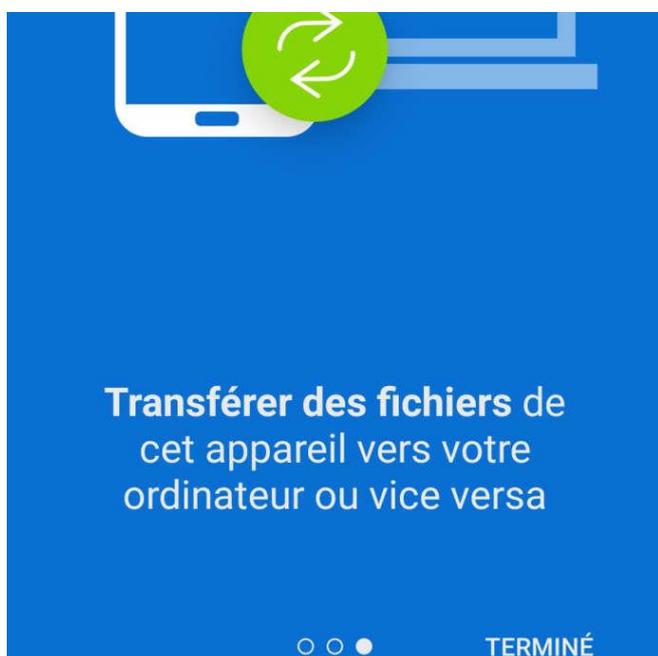
Nous vous expliquons donc en détail la marche à suivre pour que votre proche ne rate aucune étape. Nous donnons ces explications pour les appareils les plus répandus : les ordinateurs Windows et les smartphones Android.

Un dernier conseil avant de vous lancer : il est conseillé de désinstaller ou de faire désinstaller QuickSupport une fois la réparation terminée. Habilement détourné, cet outil pourrait permettre à un pirate de prendre le contrôle de son appareil. Mieux vaut éviter de laisser QuickSupport traîner trop longtemps sur l'appareil d'une personne qui n'est pas experte en sécurité.

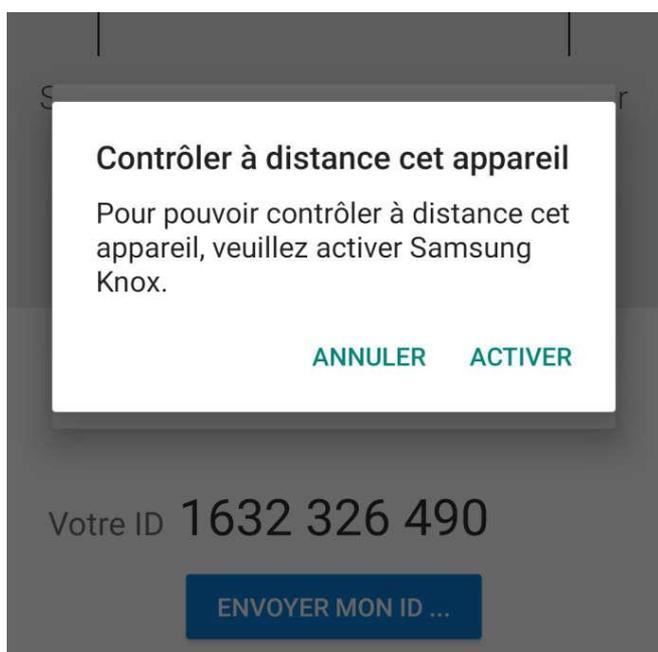
Si votre proche est équipé d'un appareil Android

La première partie de l'installation est simple : votre proche doit ouvrir la boutique d'applications Android nommée Play Store, rechercher QuickSupport, cliquer sur la première application qui apparaît (TeamViewer QuickSupport) puis presser le bouton vert Installer.

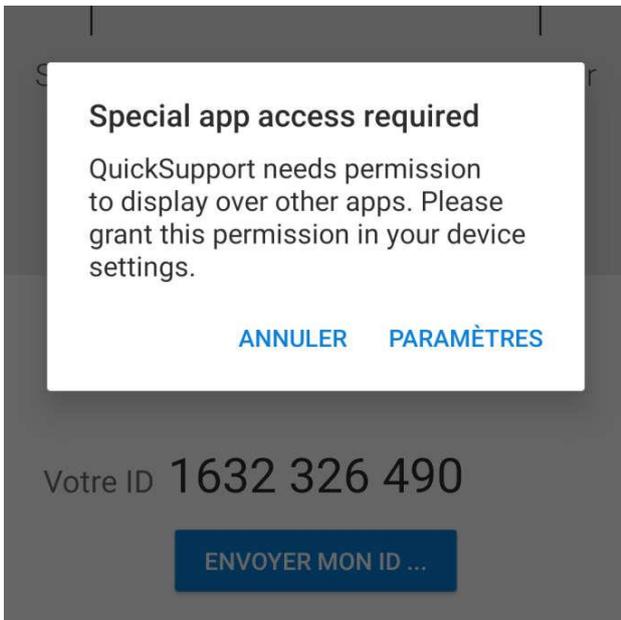
Les difficultés se présenteront dès la fin de l'installation, tout juste après avoir cliqué sur le bouton vert Ouvrir. Nous détaillons ci-dessous les étapes pour un smartphone Samsung en images. Ces étapes ressemblent beaucoup à celles qu'on traverse avec beaucoup d'autres smartphones et tablettes Android.



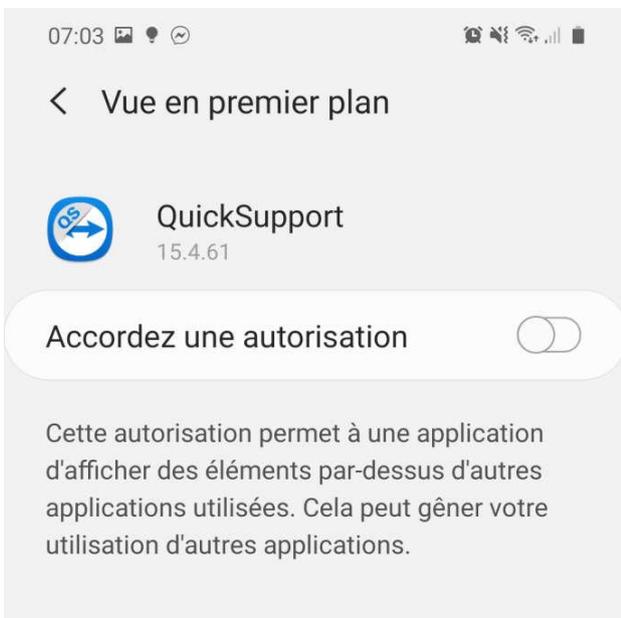
C'est le premier écran qui s'affiche à l'ouverture. Votre proche devra le faire défiler vers la gauche deux fois, la mention Terminé apparaîtra alors : il devra cliquer dessus.



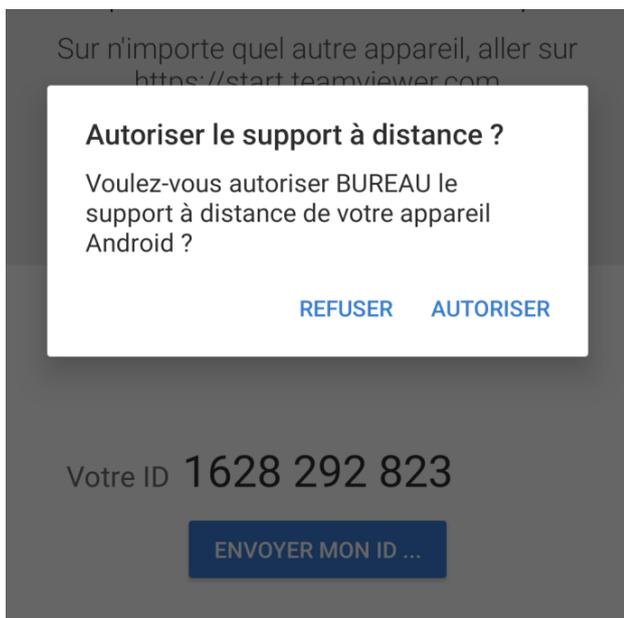
Cette étape où il faut « Activer » ne s'affiche qu'avec les appareils de marque Samsung.



Il faut ici presser Paramètres.



Lorsqu'on fait glisser le bouton « Accordez une autorisation » vers la droite, il se colore en bleu, puis plus rien ne se passe. Il faut donc regagner l'accueil du smartphone, rouvrir le Play Store, puis cliquer sur le bouton vert Ouvrir.



Cette étape requiert de cliquer sur Autoriser à deux ou trois reprises.



Présence d'informations sensibles lors de l'enregistrement ou de la diffusion de contenu

Pendant que vous enregistrez ou diffusez du contenu, l'appli **QuickSupport** peut capturer des informations sensibles affichées à l'écran ou lues par votre appareil, y compris des contenus audio, des mots de passe, des informations de paiement, des photos et des messages.

[Annuler](#) [Commencer](#)

C'est la dernière étape avant de pouvoir enfin « Commencer » avec QuickSupport.

Comment se connecter à cet appareil



Sur n'importe quel autre appareil, aller sur <https://start.teamviewer.com>

Le numéro qui apparaît à côté de Votre ID est celui que votre proche doit vous dicter par téléphone. Après quoi un mot de passe apparaîtra sur son écran, qu'il devra vous dicter en respectant les majuscules et les minuscules.

Votre ID **1628 292 823**

[ENVOYER MON ID ...](#)