

SECURE MEETING – Réunion d'assistance

Le produit SECURE MEETING permet notamment à un utilisateur de résoudre rapidement à distance un problème d'un autre utilisateur en toute sécurité. Ce logiciel dessert les utilisateurs des plateformes Windows, Macintosh et Linux. Bien que SECURE MEETING soit destiné à plusieurs types de réunion, ce document-ci ne s'adresse qu'aux réunions d'assistance.

Un autre guide est disponible pour les réunions standards où des présentations ont lieu. En général, ces réunions se tiennent devant 3 personnes ou plus.

Ce guide traite des 6 moments-clés d'une réunion d'assistance :

1. DÉBUTER LA RÉUNION
2. REJOINDRE LA RÉUNION
3. PARTAGER LE BUREAU
4. CONTRÔLER L'ORDINATEUR DE L'AUTRE PARTICIPANT
5. PROLONGER LA RÉUNION
6. TERMINER/QUITTER LA RÉUNION

QUI DOIT INITIER LA RENCONTRE?

N'importe qui possédant un code MS valide peut initier la rencontre. Néanmoins, il serait préférable de laisser cette initiative à la personne qui possède le plus de connaissances de SECURE MEETING à moins qu'elle ne dispose pas d'un code MS valide.






À SAVOIR

- Tout autre participant n'est pas obligé d'avoir un code MS. C'est le cas d'expert-conseil indépendant, de fournisseur, etc.
- Lors de la réunion, les deux participants utilisent le téléphone pour se parler en direct.
- L'usage du clavier et/ou de la souris peuvent être utilisé conjointement par les deux personnes.
- L'ensemble de la documentation offerte par le menu AIDE a été rassemblé dans un [document PDF](#).
- Un léger décalage a lieu lors des interactions. Cela est tributaire du protocole d'échange et de la vitesse de l'internet.


EXEMPLE D'UNE RÉUNION D'ASSISTANCE

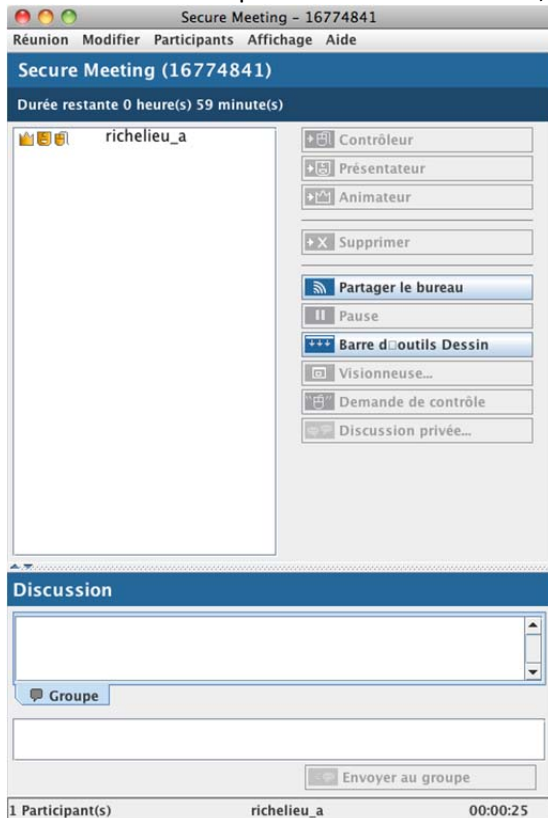
1. Alexandre Richelieu dont le code MS est *richelieu_a* va aider Marie-Ève qui peine à configurer Outlook 2010 sur son poste de travail.
2. Aussitôt la tâche accomplie, Alexandre mettra fin à la réunion.




1. DÉBUTER LA RÉUNION

	Marie-Ève  demande l'aide d'Alexandre. 												
	<ul style="list-style-type: none">• Alexandre initie la réunion d'assistance.• Il démarre son fureteur et entre comme adresse www.acces.uqam.ca <p>Université du Québec à Montréal Bienvenue sur le réseau privé virtuel de l'UQAM</p> <p>Utilisateur: UQAM\ <input type="text"/> Utilisez votre code d'accès MS pour commencer votre session. Mot de passe <input type="password"/></p> <p><input type="button" value="Se connecter"/> <input type="button" value="Aide"/></p> <ul style="list-style-type: none">• À la fenêtre <i>Bienvenue sur le réseau privé virtuel de l'UQAM</i>, il entre au champ <i>Utilisateur</i> son code MS <i>richelieu_a</i> et tape son mot de passe.• Il clique sur <i>Se connecter</i>. Par défaut, le compte à rebours pour la session sécurisée est de 8 heures. Ne pas confondre avec la réunion d'assistance qui a une valeur par défaut de 60 minutes. Au besoin, elle peut être prolongée.• Il clique sur <i>Réunions</i> (au coin supérieur droit de la fenêtre)... <p> Réunions</p> <ul style="list-style-type: none">• ... puis clique sur <i>Réunion instantanée...</i> <p><input type="button" value="Réunion instantanée..."/></p> <ul style="list-style-type: none">• Alexandre obtient alors un message affichant l'adresse URL de la réunion et le mot de passe à transmettre à Marie-Ève.• Le mot de passe peut être difficile à transmettre verbalement en raison de la casse majuscule et minuscule sans oublier que certains caractères peuvent porter à confusion. On n'a qu'à penser à l (L) et l (i), 0 (zéro) et la lettre O. Copier-coller le mot de passe et l'envoyer par courriel est une solution. Vous pouvez aussi épeler le mot de passe. Par exemple T comme Tango, G comme Golf, etc. <p>Participer à la réunion</p> <table border="1"><tr><td>Adresse URL de la réunion : https://www.acces.uqam.ca/meeting/16774841</td><td>Informations sur la réunion</td></tr><tr><td>Mot de passe : GLag44lt</td><td>ID de réunion : 16774841</td></tr><tr><td><input type="button" value="Commencer la réunion"/></td><td>Nom : Secure Meeting (16774841)</td></tr><tr><td>Participer à une réunion : Dépannage</td><td>Créateur : richelieu_a (Users)</td></tr><tr><td></td><td>Téléconférence :</td></tr><tr><td></td><td>Ordre du jour :</td></tr></table> <ul style="list-style-type: none">• Il clique sur <i>Commencer la réunion</i>.• Certains fichiers doivent être enregistrés pour que la réunion puisse être opérationnelle. Dans tous les cas, acceptez.	Adresse URL de la réunion : https://www.acces.uqam.ca/meeting/16774841	Informations sur la réunion	Mot de passe : GLag44lt	ID de réunion : 16774841	<input type="button" value="Commencer la réunion"/>	Nom : Secure Meeting (16774841)	Participer à une réunion : Dépannage	Créateur : richelieu_a (Users)		Téléconférence :		Ordre du jour :
Adresse URL de la réunion : https://www.acces.uqam.ca/meeting/16774841	Informations sur la réunion												
Mot de passe : GLag44lt	ID de réunion : 16774841												
<input type="button" value="Commencer la réunion"/>	Nom : Secure Meeting (16774841)												
Participer à une réunion : Dépannage	Créateur : richelieu_a (Users)												
	Téléconférence :												
	Ordre du jour :												



- Dès que la réunion est commencée (même si l'autre n'a pas encore rejoint la réunion), apparaît l'icône suivante dans la barre des tâches de l'ordinateur d'Alexandre :

- La réunion est d'une durée de 60 minutes par défaut, le compte à rebours débutant aussitôt que *Commencer la réunion* a été cliqué.
- Alexandre occupe les 3 rôles : animateur, présentateur et contrôleur (expliqués ci-dessous).



-  L'**animateur** est chargé de créer et commencer la réunion, de prolonger la réunion si celle-ci dépasse la durée planifiée et de clore la réunion lorsqu'elle est terminée.
-  Le **présentateur** est chargé de présenter son bureau ou ses applications à l'autre participant à la réunion.
-  Le **contrôleur** est chargé d'utiliser sa souris et son clavier pour contrôler les applications partagées exécutées sur l'ordinateur du présentateur. Le présentateur est toujours l'un des contrôleurs de la réunion, mais peut autoriser l'autre participant à la réunion à contrôler conjointement les applications partagées. Lorsque le présentateur choisit de partager le contrôle, Secure Meeting affiche une icône jaune en regard du nom du contrôleur actif et une icône grise en regard du nom du contrôleur passif.

- REMARQUE : Cette fenêtre a été capturée d'un Macintosh d'où la présence d'un carré remplaçant l'apostrophe de *Barre d'outils Dessin*.
- Les échanges (en texte) peuvent avoir lieu dans la zone *Discussion* mais puisque les échanges se font au téléphone, il n'y a sans doute pas lieu de garder cette zone. Avec le Macintosh, il est possible de la masquer complètement. Avec Windows, on peut la minimiser mais restera apparente.

2. REJOINDRE LA RÉUNION



- Marie-Ève a reçu par téléphone ou par courriel l'adresse de la réunion fournie par Alexandre ainsi que le mot de passe.
- Elle tape l'adresse <https://www.acces.uqam.ca/meeting/16774841> et obtient en retour la page à compléter.
- Au champ *Votre nom*, elle peut taper un pseudonyme si cela convient à l'initiateur de la réunion et entre le mot de passe de la réunion.

Université du Québec à Montréal

Bienvenue au centre de réunion de l'UQAM

Numéro de réunion:

Votre nom:

Mot de passe de la réunion:

Remarque : ceci est la **page d'ouverture de session de réunion**.

Pour ouvrir une session en tant qu'**animateur de la réunion**, retournez à la [page d'ouverture de session standard](#).

[Vérifier la compatibilité de la réunion](#)


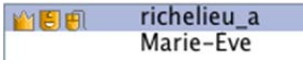
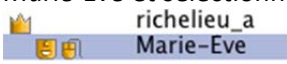



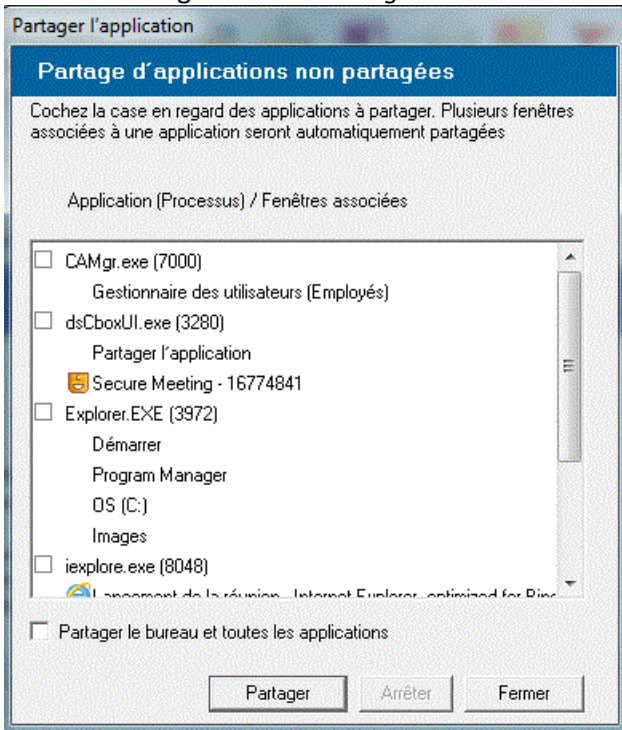

- Marie-Ève clique sur *Se connecter* et obtient la fenêtre suivante :
Participer à la réunion


<input type="button" value="Participer à la réunion"/>	Informations sur la réunion
Participer à une réunion : Dépannage	ID de réunion : 16774841
	Nom : Secure Meeting (16774841)
	Créateur : richelieu_a (Users)
	Téléconférence :
	Ordre du jour :

- Elle clique sur *Participer à la réunion*.
- Certains fichiers doivent être enregistrés pour que la réunion puisse être opérationnelle. Dans tous les cas, acceptez.
- Dès qu'elle participe à la réunion, apparaît l'icône suivante dans la barre des tâches de son ordinateur :







3. PARTAGER LE BUREAU

 <p>et</p>	<ul style="list-style-type: none"> L'intervention d'Alexandre nécessite de voir premièrement l'écran de Marie-Ève et deuxièmement de pouvoir contrôler son bureau pour configurer le logiciel Outlook. À la fenêtre Secure Meeting, les deux participants voient ceci :  Pour qu'Alexandre puisse voir le bureau de Marie-Ève, il doit dans la fenêtre Secure Meeting, cliquer sur <i>Marie-Ève</i> et sélectionner <i>Présentateur</i>. Les rôles sont donc...  Marie-Ève se voit octroyer les rôles de <i>présentateur</i>  et de <i>contrôleur</i> .
	<ul style="list-style-type: none"> Pour que le bureau de Marie-Ève puisse apparaître à l'écran d'Alexandre, elle clique dans la fenêtre Secure Meeting le bouton <i>Partager</i>.  Marie-Ève active la case <i>Partager le bureau et toutes les applications</i> et clique sur <i>Partager</i>.  Les utilisateurs de Macintosh et Linux peuvent partager leur bureau entier, mais pas des applications. Lorsque vous déplacez une application non partagée au-dessus d'une application partagée sur votre bureau, un écran gris apparaît sur l'écran de l'autre participant à la réunion. Secure Meeting utilise l'écran gris pour garantir votre confidentialité et protéger toutes les informations que vous ne voulez pas partager. Si vous partagez une application ou votre bureau puis verrouillez votre poste de travail, Secure Meeting cesse de présenter vos applications à l'autre participant à la réunion.

 suite	<ul style="list-style-type: none"> • Si vous partagez votre bureau et laissez votre système inactif, Secure Meeting montrera à l'autre participant l'écran de veille ou toute activité qui s'effectue en mode veille sur votre système, ce qui donnera l'impression que la présentation a pris fin.
---	--

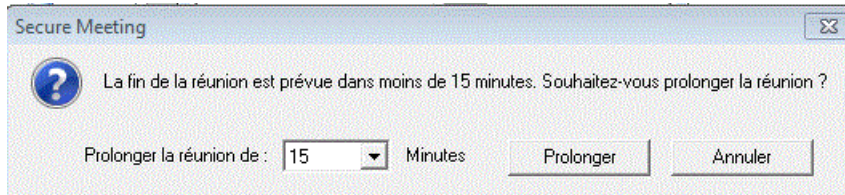
4. CONTRÔLER L'ORDINATEUR DE L'AUTRE PARTICIPANT

	<ul style="list-style-type: none"> • Dès que Marie-Ève a cliqué sur <i>Partager</i>, l'écran complet de Marie-Ève s'affiche sur le bureau d'Alexandre mais ce dernier ne peut rien faire sinon donner des directives au téléphone. Puisqu'il juge que les manœuvres sont trop longues à expliquer, Alexandre a le besoin de prendre le contrôle de l'ordinateur de Marie-Ève. • Pour ce faire, Alexandre clique sur <i>Demande de contrôle</i>.
	<ul style="list-style-type: none"> • À la demande de contrôle d'Alexandre, Marie-Ève clique sur <i>Accorder</i>. <div data-bbox="272 646 971 926" style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">Demande de contrôle X</p> <p style="text-align: center;">"richelieu_a" demande le contrôle.</p> <p style="text-align: center;"> <input type="button" value="Accorder"/> <input type="button" value="Refuser"/> </p> <p><input type="checkbox"/> Désactiver la « Demande de contrôle » (Vous pouvez réactiver cette fonction dans vos préférences de réunion)</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Changement dans la fenêtre Secure Meeting. Alexandre a les rôles d'<i>animateur</i> et de <i>contrôleur</i>. Marie-Ève a le rôle de <i>présentateur</i> 🗨️ et l'icône de contrôle 🖱️ est grisâtre. <div data-bbox="272 1052 540 1115" style="border: 1px solid gray; padding: 2px; margin: 10px 0;"> <p>👑 🗨️ 🖱️ richelieu_a 🗨️ 🖱️ Marie-Ève</p> </div>
	<ul style="list-style-type: none"> • Les deux peuvent utiliser le clavier et la souris (mais ce n'est pas recommandé!). • Si vous ouvrez d'autres fenêtres ou applications (comme la fenêtre Discussion Secure Meeting) au-dessus de la fenêtre de visualisation au cours d'une présentation, vous pouvez revenir à la visionneuse Secure Meeting en cliquant sur son icône dans la barre des tâches Secure Meeting ou dans la barre des tâches Windows, en bas de l'écran.
 	<p>MODE PANIQUE :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si des indiscretions étaient commises, Marie-Ève peut couper court à l'intervention d'Alexandre sur son poste de travail. Selon l'ordinateur dont elle dispose, à la fenêtre Secure Meeting... <ul style="list-style-type: none"> a. PC : Elle doit cliquer sur <i>Partage</i>. La fenêtre <i>Partage d'application</i> apparaît. Il suffit de cliquer sur <i>Arrêter</i>. b. Mac : Elle doit cliquer sur <i>Arrêter le partage</i>. • L'écran de Marie-Ève disparaît de la vue d'Alexandre.

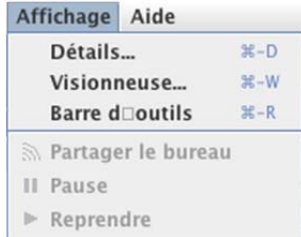
5. PROLONGER LA RÉUNION



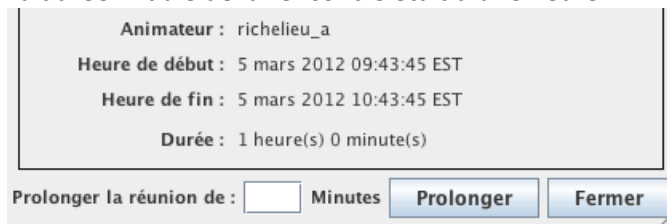
- Lorsqu'il reste moins de 15 minutes à la réunion, un message permet à l'animateur de prolonger la réunion.



- REMARQUE : Seul l'animateur 👑 peut prolonger une réunion.
- Alexandre, agissant à titre d'animateur peut aussi sélectionner *Affichage > Détails*.



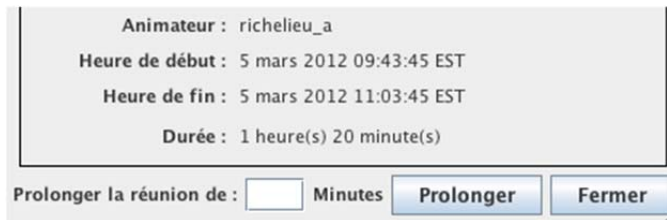
- La durée initiale de la rencontre était d'une heure.



- Si l'animateur 👑 inscrit 20 minutes et clique sur *Prolonger...*



- La durée affiche maintenant 1h20.



- Alexandre clique sur *Fermer*.



- Supposons que l'intervention a eu lieu pour configurer Outlook 2010...

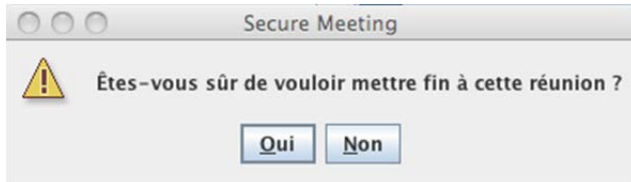
6. TERMINER/QUITTER LA RÉUNION



- Alexandre a terminé son intervention.
- La réunion prend fin lorsque sa durée planifiée est écoulée mais l'animateur (Alexandre) peut aussi y mettre un terme en sélectionnant *Réunion* > *Terminer la réunion*.



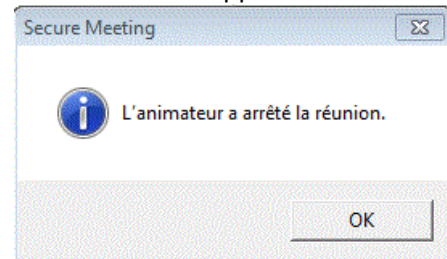
- En attente d'une confirmation...



- Une fois cliquée sur *Oui*, la confirmation arrive.



- En même temps qu'Alexandre reçoit la confirmation que la réunion s'est bien fermée, Marie-Ève voit la fenêtre suivante apparaître :



- Marie-Ève clique sur *Oui*. Tout est terminé.
- NOTE : Marie-Ève (l'invité) peut aussi prendre l'initiative de quitter la réunion en sélectionnant *Réunion* > *Quitter*.