

GUIDE COMPLET D'INTERVENTION INFORMATIQUE

Aide mémoire pour technicien et tout intervenant.

1. Dépannage Informatique – Contrôles Essentiels

- Inspection et nettoyage complet du matériel (interne et externe).
- Vérification BIOS : date, heure, pile CMOS.
- Contrôle configuration clavier et langue.
- Vérification espace disque et suppression éventuelle de windows.old (après sauvegarde).
- Migration disque si nécessaire.
- Analyse antivirus et contrôle infections.
- Nettoyage registre (avec sauvegarde préalable).
- Vérification export/import des logiciels.
- Contrôle dossier AppData (éléments masqués).
- Sauvegarde complète initiale.
- Synchronisation des données.
- Vérification paramètres mails (IMAP, FAI).
- Mise à jour OS et logiciels.
- Sécurisation navigateurs.
- Image système finale sur disque externe.
- Recommandation stockage HDD/NAS pour archivage.

2. Description des Travaux et Gestion des Identifiants

- Rapport détaillé remis au client (facture, annexe ou mail).
- Liste propre des identifiants et mots de passe réinitialisés.
- Indication systématique de la date.
- Attention aux caractères sensibles (0/O, 1/I/l).
- Éviter les corrections manuscrites multiples.
- Impression et archivage sécurisé.
- Copie possible sur clé USB (à débrancher après usage).
- Ne pas conserver les mots de passe sur l'ordinateur du prestataire.
- Recommander de ne pas enregistrer les mots de passe dans les navigateurs.

3. Comptes et Mots de Passe – Bonnes Pratiques

- L'adresse e-mail = identité numérique.
- Le site web = porte d'accès.
- Le mot de passe = clé de sécurité.
- Possibilité de réinitialisation via e-mail.
- Vérifier que le client possède les informations complètes.
- Conserver une liste sécurisée et à jour.
- Utiliser un gestionnaire de mots de passe sécurisé si nécessaire.

José Magnin Ceo Protea Tech Ltd Informatique