

Documentation Utilisateur - Projet 2

Service Informatique TechSupp

MARS 2026

Table des matières

1	Présentation générale	3
2	Connexion de votre ordinateur au réseau	3
2.1	Branchement physique	3
3	Accès distant via VPN	3
3.1	Lancement et configuration d'OpenVPN Connect	4
3.2	Établissement de la connexion	5
4	Assistance et Support (GLPI)	6
4.1	Création d'un ticket	6
5	Accès aux serveurs via Bureau à distance	8
5.1	Procédure de connexion	8
6	Conclusion	10

1 Présentation générale

Cette documentation, conçue par le service informatique, est mise à votre disposition pour vous guider dans l'utilisation des outils de l'entreprise TechSupp, que vous soyez sur site ou en télétravail.

2 Connexion de votre ordinateur au réseau

Pour assurer une connexion fiable et sécurisée au sein des locaux, l'entreprise privilégie une connexion filaire.

2.1 Branchement physique

Si vous possédez un ordinateur portable, vous devez le connecter manuellement au réseau :

- Utilisez le câble Ethernet fourni avec votre équipement.



- Branchez-le à l'une des prises murales disponibles près de votre poste de travail.

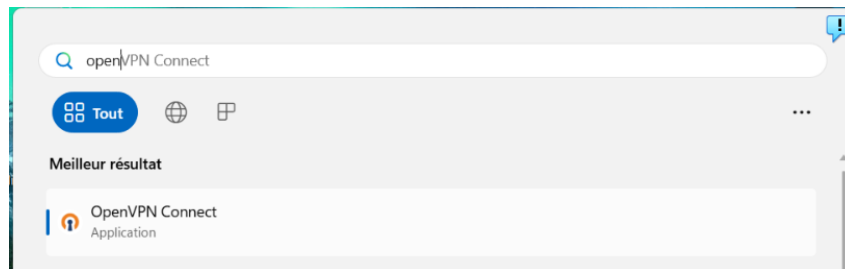


3 Accès distant via VPN

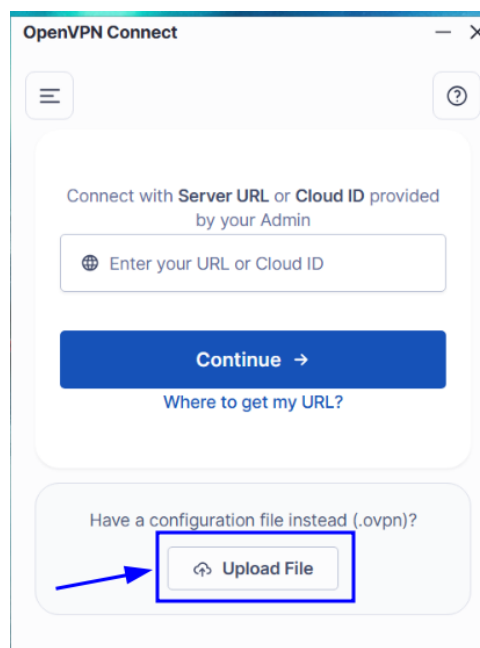
Pour accéder aux ressources internes de l'entreprise lorsque vous êtes en télétravail, vous devez établir une connexion sécurisée.

3.1 Lancement et configuration d'OpenVPN Connect

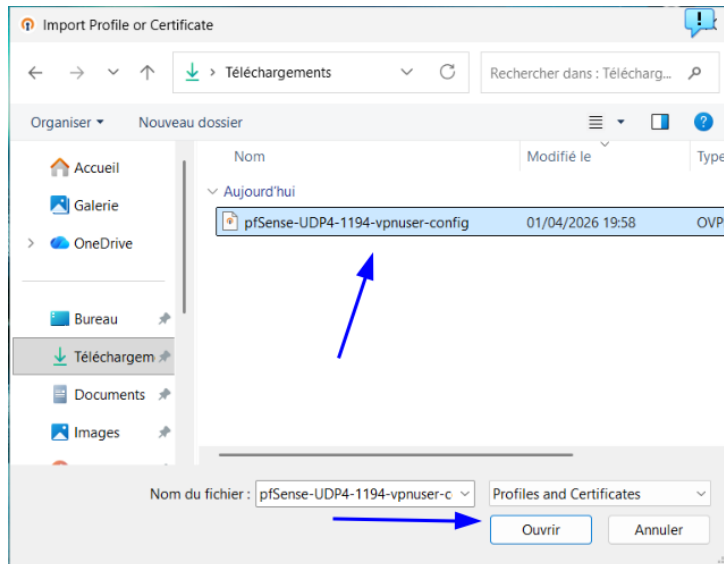
- Recherchez l'application **OpenVPN Connect** dans votre barre de recherche Windows.



- Sur l'interface, cliquez sur **Upload File** pour importer votre profil de configuration.

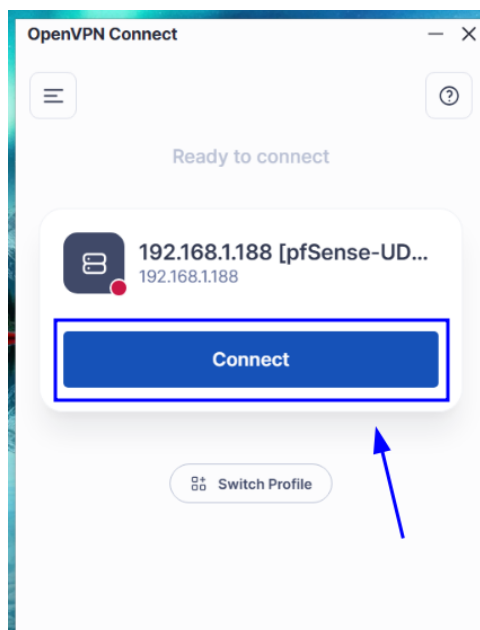


- Sélectionnez le fichier de configuration (ex : *pfSense-UDP4-1194-vpnuser-config.ovpn*) que nous vous avons fourni, puis cliquez sur **Ouvrir**.

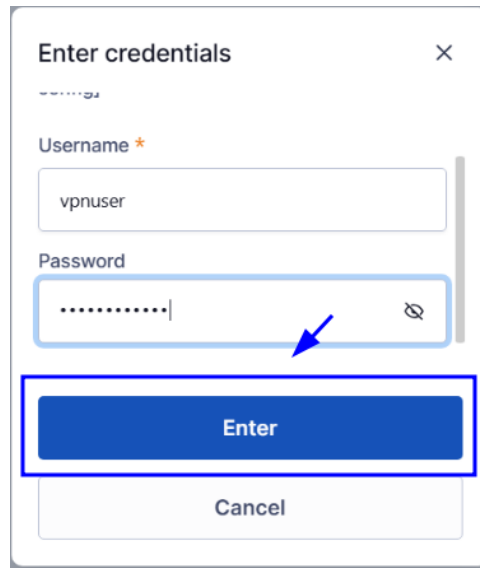


3.2 Établissement de la connexion

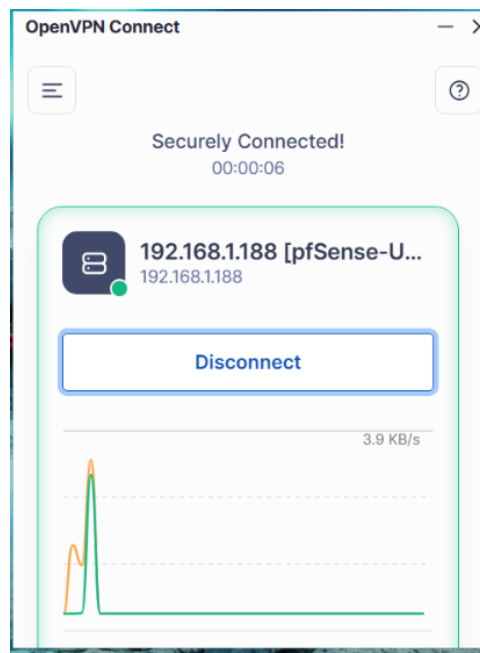
- Une fois le profil chargé, cliquez sur le bouton **Connect**.



- Saisissez votre identifiant qui vous aura été fourni et votre mot de passe, puis validez avec **Enter**.



- Le message "Securely Connected !" confirme que votre tunnel chiffré est actif.

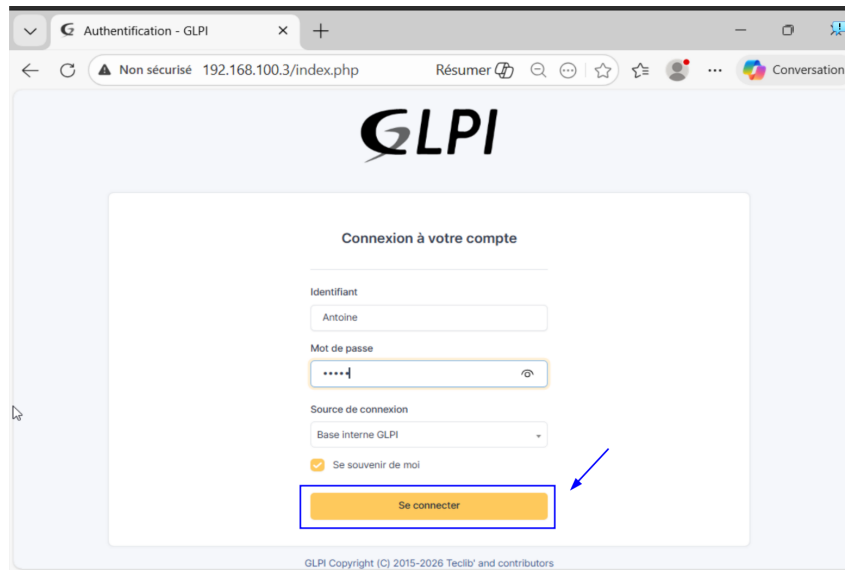


4 Assistance et Support (GLPI)

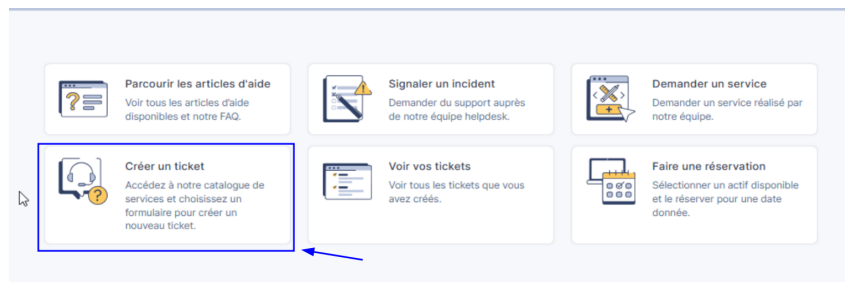
En cas de problème technique, vous pouvez solliciter le service helpdesk via notre plateforme dédiée.

4.1 Création d'un ticket

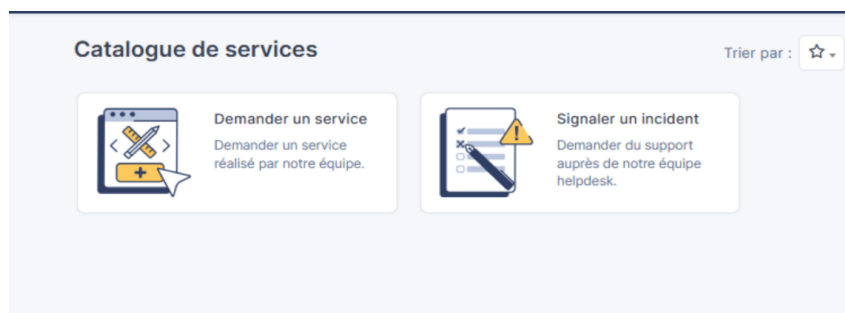
- Connectez-vous sur l'interface GLPI (192.168.100.3) avec vos identifiants (ex : **Antoine**) et cliquez sur **Se connecter**.



- Sur le catalogue de services, cliquez sur le bloc "**Créer un ticket**".



- Choisissez la nature de votre besoin : "**Signaler un incident**" ou "**Demander un service**".



- Renseignez le **Titre** et la **Description** de votre problème, puis cliquez sur **Envoyer**.

Titre

Test

Description *

Paragraphe

B I

test

Attachments

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Choisir un fichier | Aucun fichier n'a été sélectionné

Envoyer

- Vous pouvez suivre l'avancement de votre demande (Statut : **Nouveau**) dans l'onglet "**Tickets**".

GLPI

Accueil Catalogue de services Tickets Réservations Foire aux questions Self-Service Entité racine AM

Filtrer par Statut Trié par Dernière modification

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE
1	Test	Nouveau	2026-04-01 17:31	2026-04-01 17:31

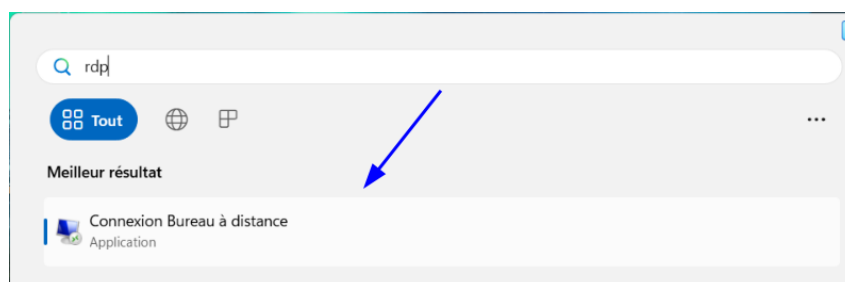
15 lignes / pages De 1 à 1 sur 1 lignes

5 Accès aux serveurs via Bureau à distance

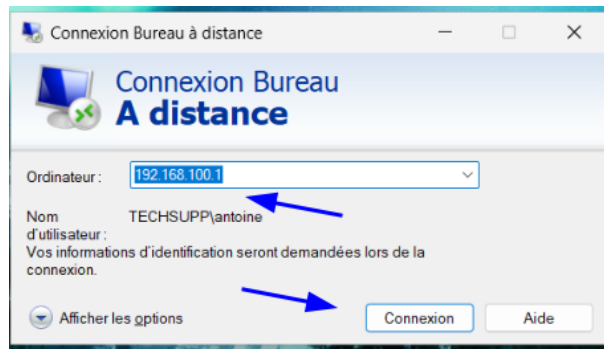
Nous mettons également à disposition un serveur sur lequel vous pouvez vous connecter afin d'avoir toujours accès aux ressources de l'entreprise même à distance.

5.1 Procédure de connexion

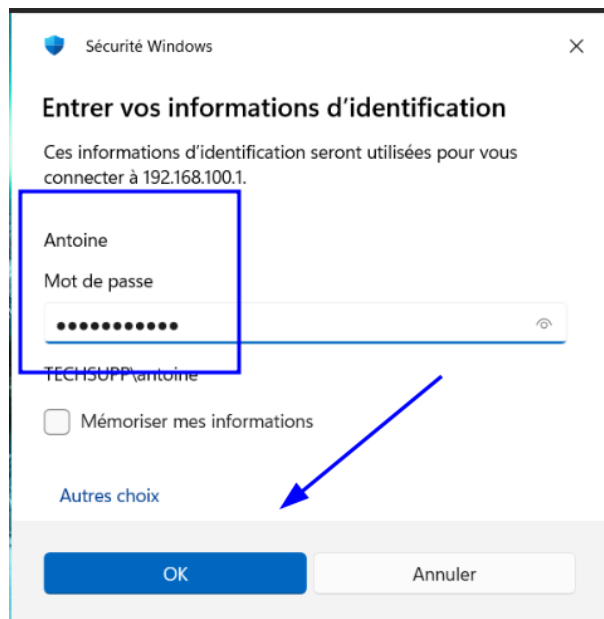
- Cherchez et lancez l'application **Connexion Bureau à distance**.



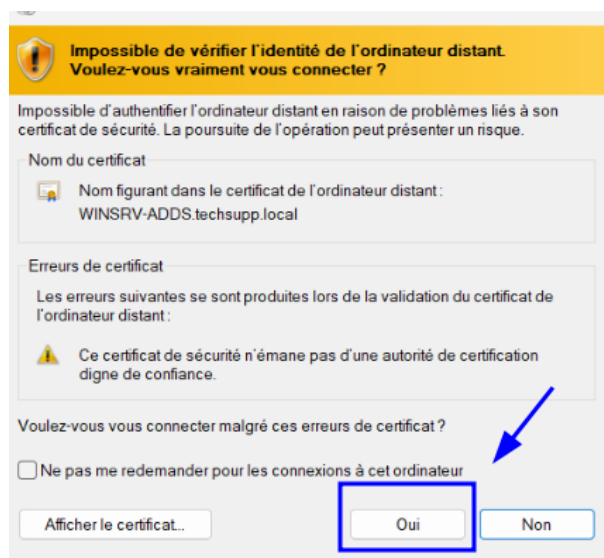
- Saisissez l'adresse IP du serveur : **192.168.100.1** et cliquez sur **Connexion**.



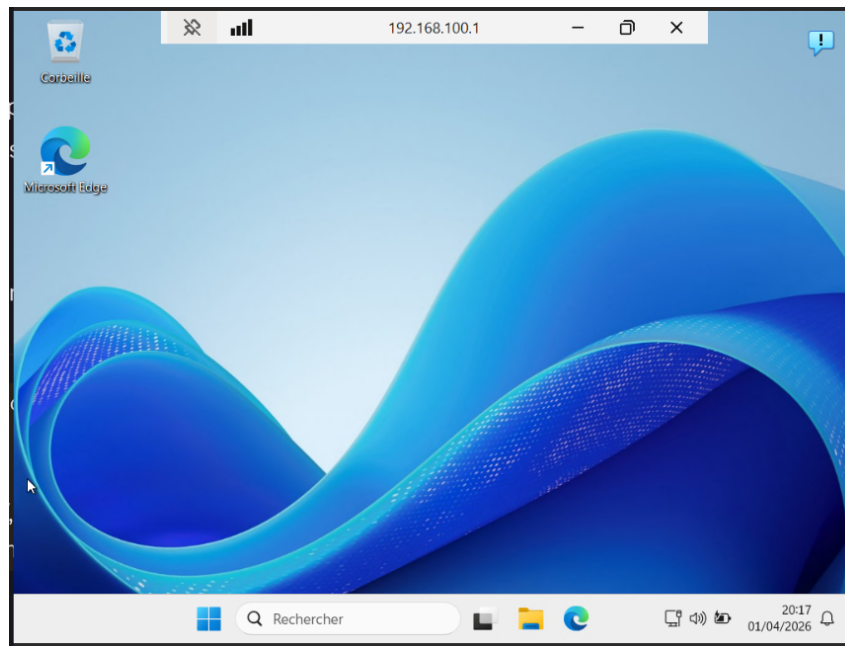
- Entrez vos informations d'identification Windows (mot de passe de votre session) et cliquez sur **OK**.



- Un avertissement concernant le certificat de sécurité apparaîtra. Cochez "Ne pas me redemander..." si vous le souhaitez, puis cliquez sur **Oui**.



— Vous accédez alors au bureau Windows distant de la machine cible.



6 Conclusion

Nous espérons que cette documentation complète facilitera votre prise en main du réseau physique et distant. N'hésitez pas à contacter le support informatique via un ticket GLPI en cas de blocage.