



L'assistance à distance avec



Nous utilisons *l'assistance à distance* pour le service de dépannage et les cours qui vous sont offerts.

L'*assistance à distance*, souvent appelée « *partage d'écran* », vous permettra dans un premier temps de voir l'écran d'ordinateur de l'intervenant du RIAQ directement à votre écran. Cette personne vous demandera probablement ensuite de voir *votre* écran.

Nous utilisons le logiciel **Mikogo** qui permet cette assistance à distance.

L'intervenant du RIAQ vous demandera de *rejoindre une session Mikogo*.

Voici la marche à suivre.

Cliquez avec votre souris sur ce lien : <http://go.mikogo.com/fr>

Vous allez être dirigé sur le site de **Mikogo**.

L'intervenant vous donnera une série de chiffres à écrire dans la case **Numéro de session**.

Écrivez **votre nom** dans la case en dessous.

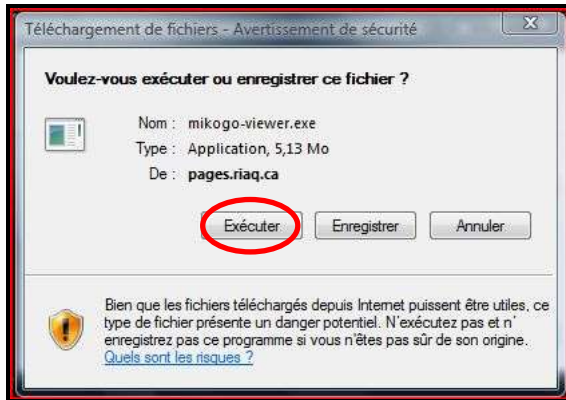
Assurez-vous que **Programme de connexion** est activé.

Et cliquez sur **Rejoindre la session**.

Note : Après avoir cliqué sur *Joindre la session*, deux situations sont possibles.

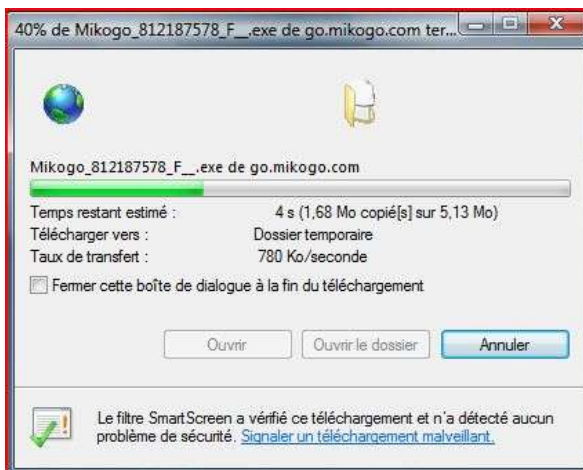
Pour les utilisateurs d'*Internet Explorer 8*

Cette fenêtre apparaît:

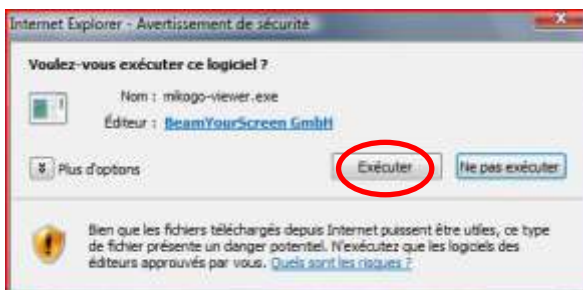


Cliquez sur **Exécuter**

Le téléchargement du logiciel se complète.



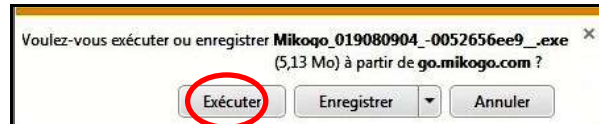
Une troisième fenêtre apparaît:



Cliquez à nouveau sur **Exécuter**.

Pour les utilisateurs d'*Internet Explorer 9*

Une bande jaune apparaît au bas de votre écran.



Cliquez sur **Exécuter**

Dans la bande jaune un nouveau message apparaît durant le téléchargement.



Quelques instants plus tard apparait la fenêtre de **Mikogo**.



Vous avez rejoint la session **Mikogo**: dans quelques secondes vous verrez l'écran de l'intervenant du RIAQ.

La session de dépannage ou de formation peut commencer.