

 <p><b>DIRECTION INFORMATIQUE</b> Fiche de procédure</p>	<b>Choix du matériel lors de l'arrivée d'un agent</b>	<b>Domaine :</b> 01 Matériel 01 Poste de travail
		<b>Version du :</b> 24.10.2025

*Cette procédure a pour but de détailler les étapes nécessaires au remplacement d'un PC agent, depuis la préparation en amont jusqu'à la vérification finale.*

### Table des matières

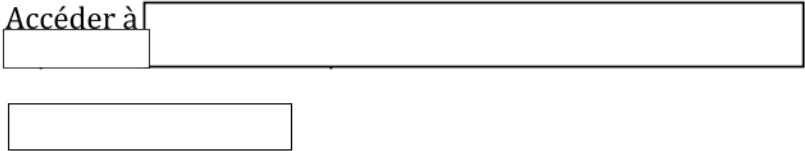
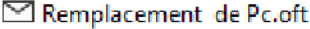
0. En amont de la procédure.....	3
1. Préparation du remplacement.....	3
2. Sauvegarde des données .....	4
2.1 Vérification préalable .....	4
2.2 Méthode automatisée (prioritaire).....	4
2.3 Méthode manuelle (si le script ne fonctionne pas) .....	5
2.4 Sauvegarde Firefox et fond d'écran .....	6
2.5 Vérifications complémentaires.....	6
3. Configuration du nouveau PC.....	7
3.1 Restauration des données .....	7
3.2 Configuration Outlook.....	7
3.3 Configuration Teams.....	8
3.4 Configuration Firefox.....	8
3.5 Autres applications bureautiques .....	10
4. Configuration des outils spécifiques .....	10
4.1 Cisco Jabber .....	10
4.2 Colibri .....	11
4.3 OneNote.....	11
4.4 TESSI.....	11
5. Vérification finale.....	12
5.1 Personnalisation du bureau .....	12
5.2 Vérification des documents.....	12

5.3 Information à l'agent.....	12
5.4 Remise définitive .....	12
6. Dépannage.....	12
6.1 Imprimantes non descendues .....	12
6.2 Lecteurs réseau non montés.....	13
6.3 Logiciel mal installé .....	14
6.4 Problèmes TESSI.....	14
6.4.1 Erreur "Impossible d'accéder à un fichier fermé" .....	14
6.4.2 Erreur "Vous n'avez pas les droits" .....	14
6.4.3 Connexion distante .....	14
6.4.4 Problème d'ouverture de documents.....	15
6.5 Écran qui clignote ou scintille .....	15
7. Astuces et erreurs fréquentes à éviter .....	16
7.1 Avant de commencer .....	16
7.2 Pendant le transfert.....	16
7.3 Après le transfert.....	16

Date	Intitulé (Création, Modification)	Rédacteur	Vérificateur
22.10.2025	Création	Samy ALBISSER	?
	Modification		

## 0. En amont de la procédure

1. Envoyer l'invitation Teams en utilisant le modèle suivant :

- Accéder à 
- Ouvrir le fichier Remplacement de Pc.oft  

- Modifier uniquement les informations nécessaires (nom agent, date, horaire).

Vous n'avez pas encore envoyé l'invitation à cette réunion.

**Envoyer**

**Titre** Remplacement de Pc

☒ Obligatoire ☐ Facultatif

Heure de début: ven. 24/10/2025 08:00

Heure de fin: ven. 24/10/2025 08:30

☐ Journée entière ☒ Fusées horaires

[Rendre périodique](#)

Emplacement: [SAV IT](#)

Bonjour,

Pour donner suite à votre inscription sur le planning de remplacement, nous remplacerons votre PC et transférerons les données de l'ancien vers le nouveau. S'il est possible pour vous d'en déplacer le plus grand nombre sur le lecteur H, cela accélérerait la procédure.

Dans le cas d'un empêchement, merci de modifier l'heure pour nous faire une autre proposition. Si ce nouvel horaire ne peut coïncider avec notre planning également très chargé, nous devrons annuler ce rendez-vous et vous pourrez vous inscrire sur un nouveau planning ultérieurement.

Cordialement.

**Samy ALBISSER**  
Alternant technicien poste de travail

**Carsat**  
Département de la Seine-Saint-Denis

2. Masteriser le PC :

- Utiliser la procédure **"2. Masterisation d'un PC"** (catégorie : Arrivée d'un agent).
- Installer les derniers pilotes avec la procédure **"3. Application à installer et config type"** (catégorie : Arrivée d'un agent).

---

## 1. Préparation du remplacement

1. Récupérer le nouveau PC, le chargeur et un câble antivol.
2. Vérifier que le PC est bien à jour.
3. S'assurer que l'agent dispose des accès à sa session et à ses applications.
  - Si nécessaire, anticiper une réinitialisation de mot de passe.
4. Demander à l'agent de se connecter sur l'ancien PC et sur le nouveau PC avec sa session personnelle.
5. Prévenir l'agent de la durée estimée de l'opération (environ 1h-1h30).
6. Demander à l'agent de fermer toutes ses applications métiers.

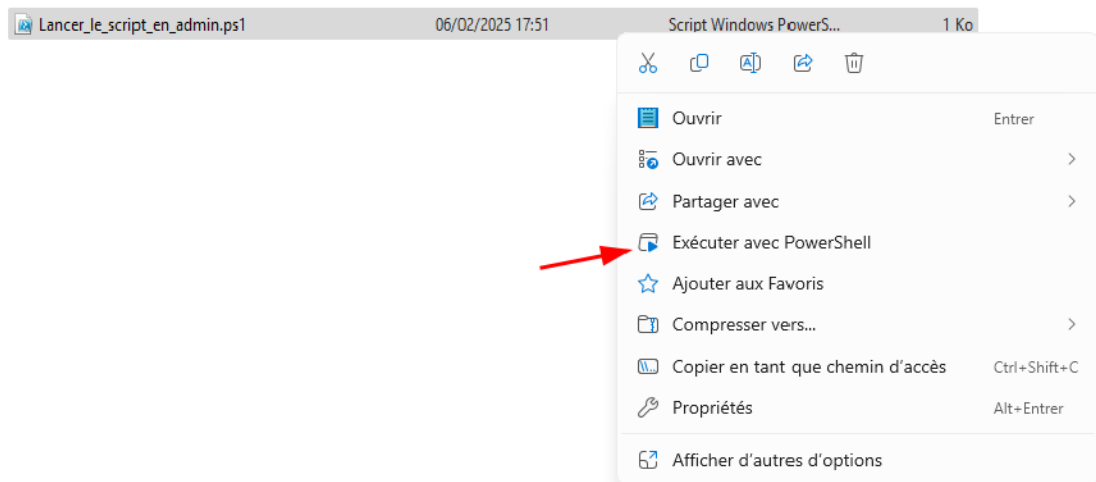
## 2. Sauvegarde des données

### 2.1 Vérification préalable

1. Vérifier si l'agent a déjà enregistré ses documents dans le lecteur **H:**
  - Si oui, passez à l'étape 2.4.
  - Sinon, passez à l'étape 2.2.

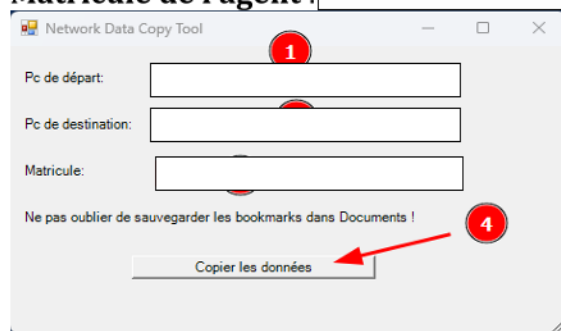
### 2.2 Méthode automatisée (prioritaire)

1. Accéder à
2. Clic droit sur  > **Exécuter avec Powershell.**



3. Remplir les informations :

- **PC de départ :**
- **PC de destination :**
- **Matricule de l'agent :**



4. Cliquer sur **Copier les données.**

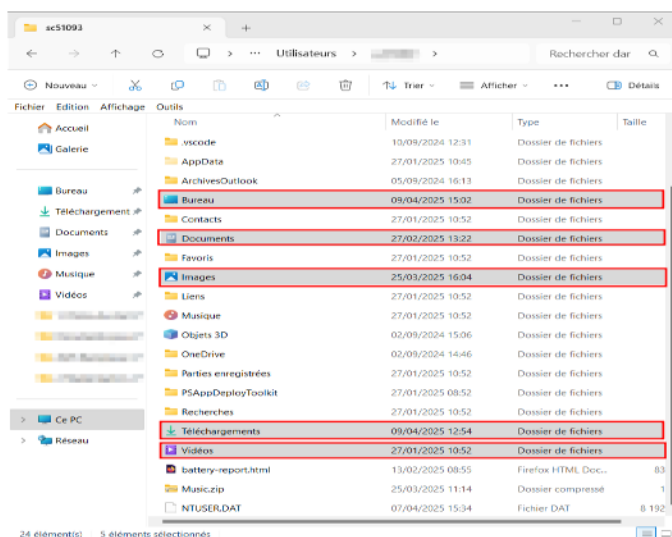
5. Vérifier tous les dossiers transférés après exécution.
  - Ouvrir au moins 2-3 fichiers pour chaque type.

**! Attention :**

- Ne pas relancer le script plusieurs fois sans vérification intermédiaire.
- Certains fichiers ouverts pendant la copie peuvent être manquants.
- En cas d'erreur récurrente, vérifier les logs du script, la connexion réseau câblée (RJ45) et la connexion internet.
- Si le script n'avance plus appuyer sur la touche Entrée ou CTRL + C, parfois cela peut provenir du fond d'écran. Car les fonds d'écrans officielles de Windows sont bloqué en écriture.

## 2.3 Méthode manuelle (si le script ne fonctionne pas)

1. Accéder à
2. Sélectionner en maintenant **Ctrl** les dossiers suivants :
  - Bureau
  - Téléchargements
  - Documents
  - Images
  - Vidéos



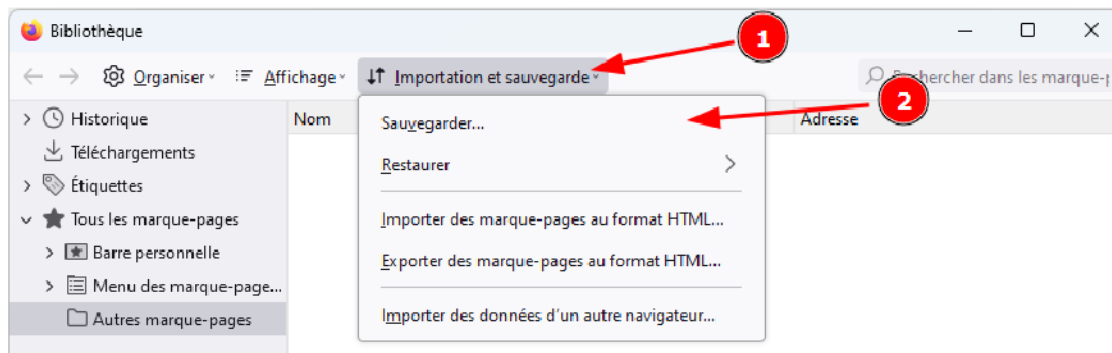
3. Clic droit > **Propriétés** (ou **Alt+Entrée**) pour vérifier le poids total et le nombre de fichiers.
4. Compression si nécessaire :
  - **Si poids > 2 Go OU nombre de fichiers > 1000 :**
    - Clic droit > Compresser en ZIP
    - Renommer : Remplacement\_[Nom\_Agent]\_[Date].zip
  - **Si poids < 2 Go ET nombre de fichiers < 1000 :**
    - Copier les dossiers directement

5. Créer un dossier sur le lecteur
6. Coller l'archive ZIP ou les dossiers à l'intérieur.
7. Si un ZIP a été créé : clic droit > **Extraire tout** > **OK**.

## 2.4 Sauvegarde Firefox et fond d'écran

### Export des favoris Firefox :

1. Ouvrir **Firefox**.
2. Ouvrir un nouvel onglet vide
3. Faire le raccourci CTRL + MAJ + O.
4. **Importation et sauvegarde** > **Sauvegarder**.



5. Enregistrer dans

### Récupération du fond d'écran :

1. Accéder à C:\Users\$\$ID de l'agent\AppData\Roaming\Microsoft\Windows\Themes\CachedFiles
2. Copier l'image du fond d'écran.
3. Coller dans
4. **ATTENTION** : S'il s'agit d'un fond d'écran officiel Windows celui-ci ne pourra pas être récupéré par ce chemin et devra être remis manuellement.

## 2.5 Vérifications complémentaires

- Vérifier la présence de **fichiers .pst** (archives Outlook) :
  - C:\Users\$\$ID\Documents\Fichiers Outlook
  - C:\Users\$\$ID\AppData\Local\Microsoft\Outlook
- Copier les **signatures Outlook** :
  - C:\Users\$\$ID\AppData\Roaming\Microsoft\Signatures
- Vérifier les sous-dossiers cachés ou personnels (scan, archives, etc.).

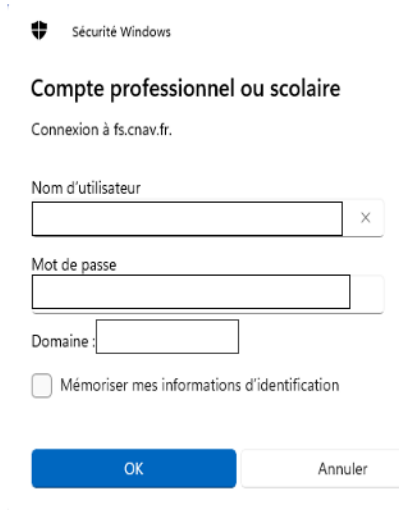
## 3. Configuration du nouveau PC

### 3.1 Restauration des données

1. Se connecter sur le nouveau PC avec la session de l'agent.
2. Accéder à
3. **Si transfert automatisé** : Les données sont déjà présentes dans C:\Users\$\$ID]\
4. **Si transfert manuel** : Restaurer les dossiers vers C:\Users\$\$ID de l'agent]\

### 3.2 Configuration Outlook

1. Lancer **Outlook**.
2. Adresse :
3. Mot de passe : celui de la session de l'agent.



The screenshot shows the Windows Security login interface. At the top, it says 'Sécurité Windows'. Below that, it says 'Compte professionnel ou scolaire' and 'Connexion à fs.cnaf.fr.'. There are three input fields: 'Nom d'utilisateur' (with a clear button 'x'), 'Mot de passe', and 'Domaine :'. Below the 'Domaine' field is a checkbox labeled 'Mémoriser mes informations d'identification'. At the bottom, there are two buttons: 'OK' (blue) and 'Annuler' (grey).

4. Cliquer sur **Se connecter à toutes les applications** si proposé.
5. Décocher **Configurer Outlook Mobile** si proposé.
6. Cliquer sur **Se connecter**.
7. Vérifier la descente de toutes les **boîtes partagées** (BALP).
  - **Si des boîtes mail sont manquantes**, contacter :

- 

### Restauration des archives Outlook (.pst) :

1. Dans Outlook : **Fichier > Ouvrir et exporter > Ouvrir le fichier de données Outlook**.
2. Naviguer vers
3. Sélectionner le fichier .pst > **OK**.

### 3.3 Configuration Teams

1. Lancer **Teams**.
2. La connexion doit être automatique si Outlook est configuré.
  - Sinon, entrer
3. Vérifier la présence de tous les canaux/équipes de l'agent.

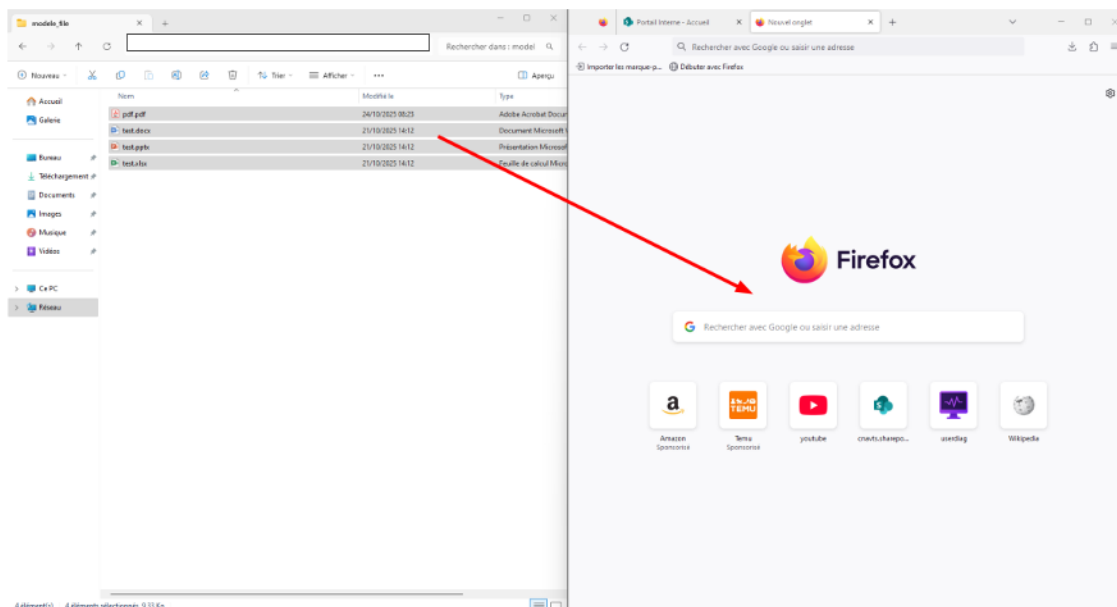
### 3.4 Configuration Firefox

#### Vérification de l'accès intranet :

1. Ouvrir **Firefox**.
2. Vérifier l'accès au portail intranet.

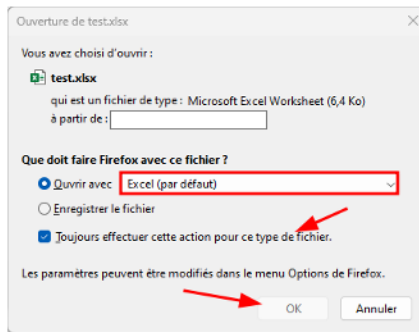
#### Configuration des applications par défaut :

1. Ouvrir un nouvel onglet vide.
2. Rendez vous à l'adresse ci-dessous, vous trouverez des modèles de fichiers vides.
3. Sélectionnez les tous et glissez les vers le nouvel onglet



4. Sur chaque pop-up, choisir **ouvrir avec (choisissez le logiciel approprié)** et **Toujours effectuer cette action pour ce type de fichier.**
  - .docx (Word)
  - .xlsx (Excel)
  - .pptx (Powerpoint)
  - .pdf (Adobe Acrobat Reader)



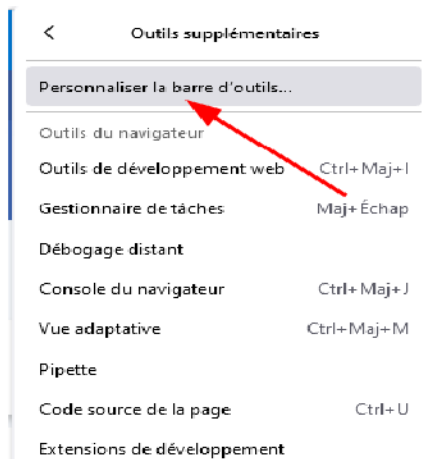


## Restauration des favoris :

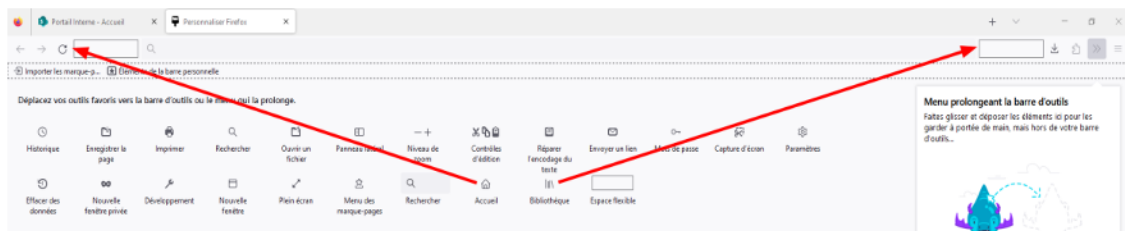
1. Ouvrir un nouvel onglet vide
2. Faire le raccourci CTRL + MAJ + O.
3. **Importation et sauvegarde** > Restaurer.
4. Sélectionner le fichier sauvegardé dans

## Personnalisation de la barre d'outils :

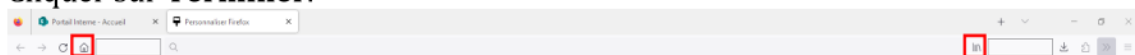
1. Menu > **Outils supplémentaires** > **Personnaliser la barre d'outils.**



2. Placer **Accueil** à gauche, **Bibliothèque** à droite.



3. Cliquer sur **Terminer.**



### 3.5 Autres applications bureautiques

1. Ouvrir Word, Excel et PowerPoint pour générer le profil Office.
2. Lancer Adobe Reader et vérifier l'association par défaut des PDFs.

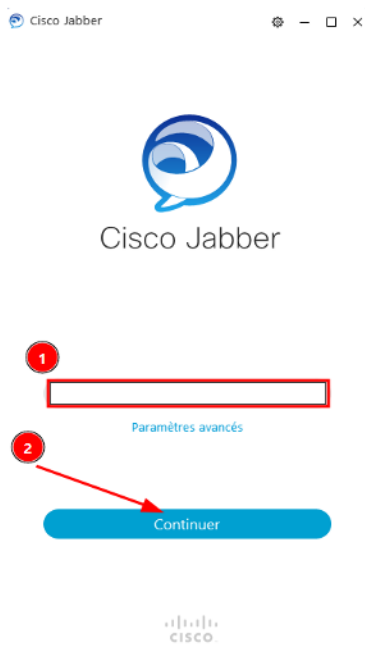


---

## 4. Configuration des outils spécifiques

### 4.1 Cisco Jabber

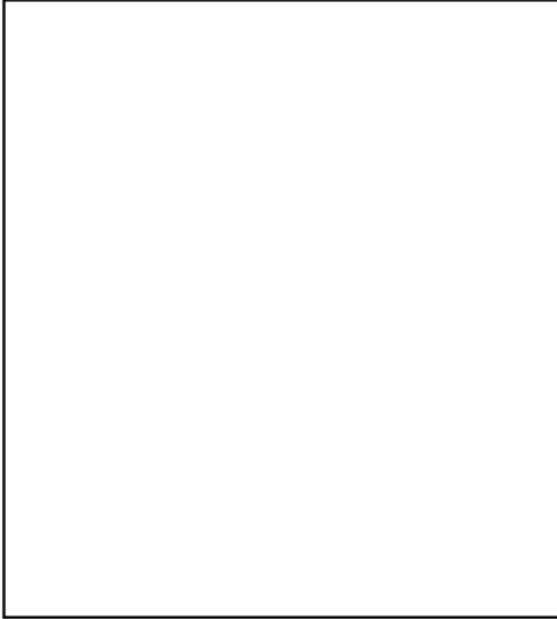
1. Lancer l'application **Cisco Jabber**.
2. Identifiant :
3. Mot de passe : celui de la session.



4. Si demandé, cliquer **Oui** pour PC principal.
5. Vérifier l'import du carnet d'adresses Jabber.

## 4.2 Colibri

1. Lancer l'authentification **Colibri**.
2. Entrer : ID, mot de passe, Token RSA.



3. **Important** : L'authentification doit être lancée **deux fois**.
4. En cas d'échec :
  - Demander la régénération du token.
  - Vérifier l'heure système du poste.
  - Vérifier la connexion en RJ45.

## 4.3 OneNote

1. Lancer **OneNote**.
2. **Fichier > Ouvrir > Récents**.
3. Sélectionner les blocs-notes de l'agent.
4. Vérifier la synchronisation des notes.

## 4.4 TESSI

1. Aller sur **BIL**.
  2. Entrer un NIR fictif et une adresse fictive.
  3. Sélectionner un champ > cliquer **Rechercher**.
  4. Autoriser les pop-ups si demandé.
-

## 5. Vérification finale

### 5.1 Personnalisation du bureau

1. Restaurer les raccourcis et icônes du Bureau.
2. Recréer la barre des tâches (prise de photo du bureau de l'ancien PC recommandée).

### 5.2 Vérification des documents

1. Ouvrir plusieurs fichiers de types différents (PDF, Word, Excel, PowerPoint).
2. Vérifier que les fichiers s'ouvrent correctement.

### 5.3 Information à l'agent

1. Informer que le Wi-Fi personnel doit être reconfiguré à domicile.

### 5.4 Remise définitive

1. Confirmer avec l'agent que tout est fonctionnel.
2. Remettre le PC, le chargeur et l'antivol.
3. Inviter l'agent à contacter le support en cas de problème.

---

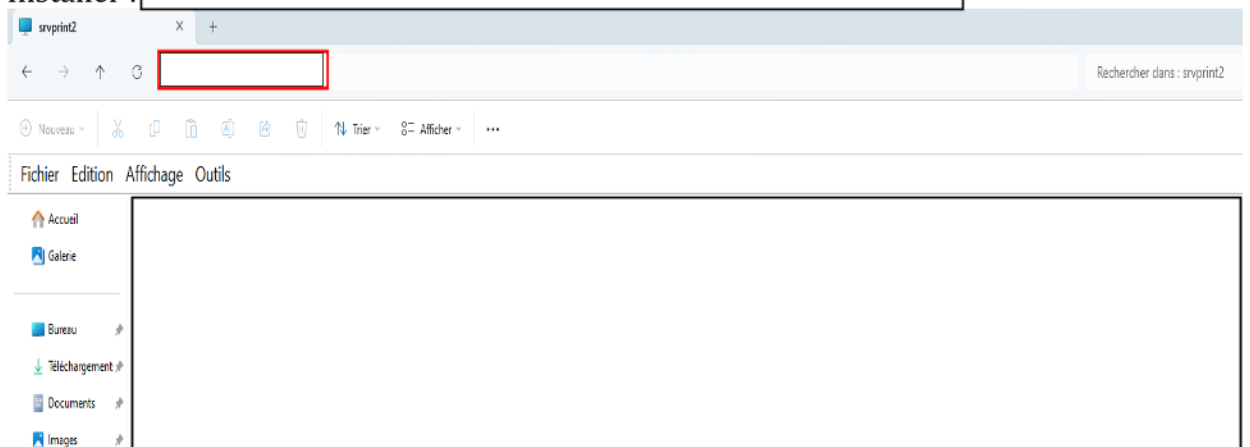
## 6. Dépannage

### 6.1 Imprimantes non descendues

**Symptôme :** Les imprimantes réseau n'apparaissent pas.

**Solution :**

1. Ouvrir l'Explorateur > accéder à
2. Installer :

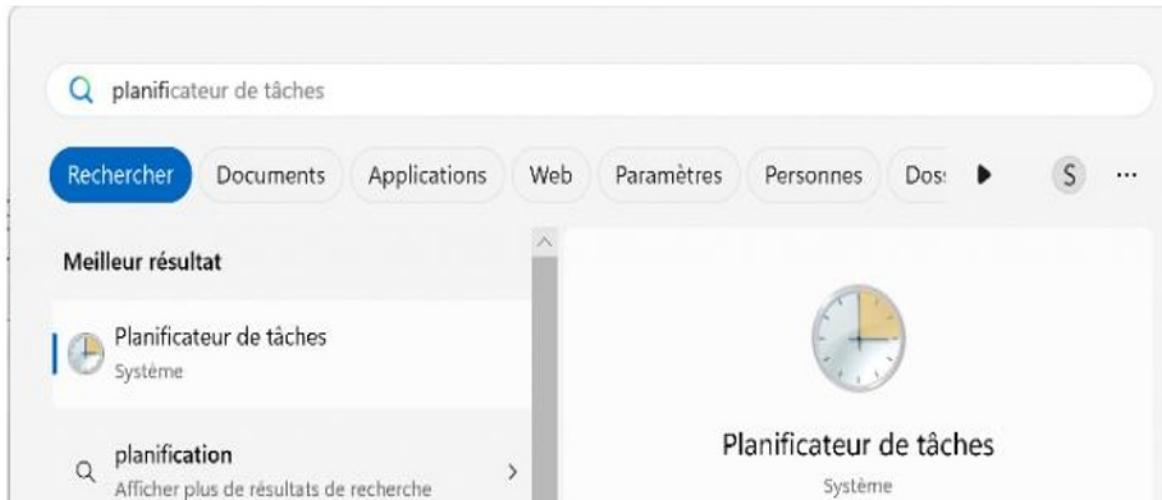


## 6.2 Lecteurs réseau non montés

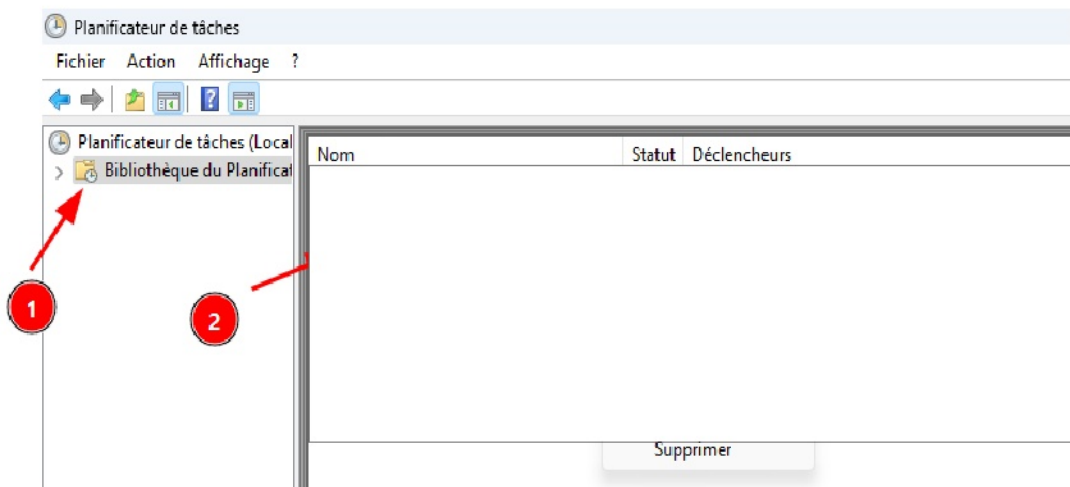
**Symptôme :** Les lecteurs réseau (A:, O:, J:, M:) ne sont pas visibles.

**Solution :**

1. Ouvrir le **Planificateur de tâches**



2. Bibliothèques du Planificateur > Clic droit sur CNAV - Mappage Lecteurs Réseau
3. Exécutez.



4. Vérifier la présence de chaque lecteur réseau.
5. Si cela n'a pas fonctionné faire Fin puis Exécutez.

## 6.3 Logiciel mal installé

**Symptôme :** Un logiciel métier ne fonctionne pas.

**Solution :**

1. Accéder à
2. Localiser le script d'installation correspondant au logiciel.
3. Clic droit > **Exécuter en tant qu'administrateur**.
4. En cas de doute, noter la version précise installée sur l'ancien PC.

## 6.4 Problèmes TESSI

 **À effectuer sur le poste de l'agent. Identifiants administrateur parfois nécessaires.**

### 6.4.1 Erreur "Impossible d'accéder à un fichier fermé"

**Solution :**

1. Accéder à
2. Copier le fichier **Lucida Sans.ttf**.
3. Coller dans C:\Windows\Fonts
4. Redémarrer TESSI.

### 6.4.2 Erreur "Vous n'avez pas les droits"

**Solution (option 1) :**

- Réinstaller TESSI.

**Solution (option 2) :**

1. Accéder à
2. Copier les éléments de **Beepost\_connect\_CARSAT\_Prod** et **Tessi-POST\_CARSAT\_Prod**.
3. Coller dans le répertoire d'installation de TESSI sur le poste de l'agent.
4. Redémarrer TESSI.

### 6.4.3 Connexion distante

**Méthode :**

#### 6.4.4 Problème d'ouverture de documents

##### Solution :

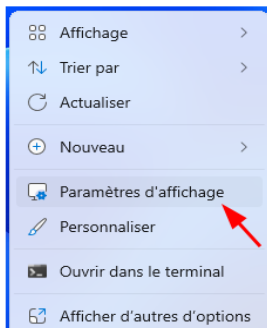
1. Ne pas utiliser Firefox pour ouvrir les PDFs.
2. Associer tous les fichiers PDF à Adobe Reader :
  - Clic droit sur un PDF > **Propriétés** > **Modifier** > Adobe Acrobat Reader DC
3. Si le problème persiste, réinitialiser les associations de fichiers :
  - Paramètres Windows > Applications > Applications par défaut > Réinitialiser

#### 6.5 Écran qui clignote ou scintille

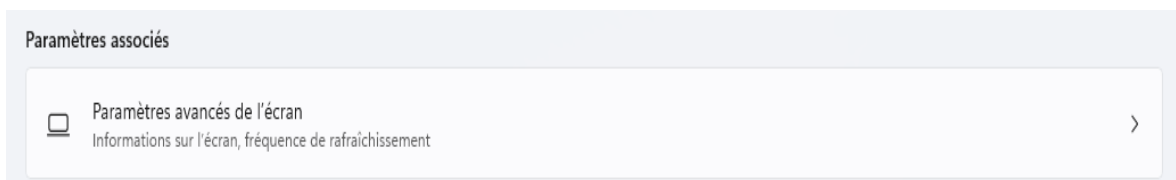
**Symptôme :** L'écran clignote de manière répétée.

##### Solution (étape 1) :

1. Clic droit sur le Bureau > **Paramètres d'affichage**.



2. **Paramètres avancés de l'écran > Fréquence d'actualisation** : sélectionner **50 Hz**.



3. Cliquer sur **Appliquer**.



##### Solution (étape 2 - si le problème persiste) :

1. Revenir dans **Paramètres d'affichage**.
  2. Modifier la **Résolution** à **1920x1080**.
-

## 7. Astuces et erreurs fréquentes à éviter

### 7.1 Avant de commencer

- Toujours prendre une photo du bureau de l'ancien PC.
- Noter les versions précises des logiciels métiers installés.
- Vérifier la taille totale des fichiers avant de lancer le transfert.

### 7.2 Pendant le transfert

- Ne jamais relancer le script de transfert sans vérifier les données copiées.
- Être vigilant sur les dossiers "hors standards" (racine C:, clés USB, dossiers partagés).
- Vérifier systématiquement les archives Outlook (.pst).

### 7.3 Après le transfert

- Toujours valider avec l'agent qu'il a bien récupéré tous ses fichiers avant de supprimer l'ancien PC.
  - Vérifier l'installation automatique des imprimantes et lecteurs réseau.
  - Ne pas négliger la vérification après un transfert automatisé.
-