

Veille Technologique/ Juridique

Sujet de veilles : Outils de PMAD (Prise en main à distance)



Sommaire :

1. Introduction
2. Pourquoi avoir choisis les outils de prise en mains comme veilles ?
3. Outils de prise en mains disponible actuellement sur le marché et leur dernière versions.
4. Analyse Financière.
5. Juridique
6. Les outils de PMAD sont t'il conforme aux normes RGPD ?

Introduction

Actuellement technicien Helpdesk au sein de l'entreprise Sopra Steria à Roanne, j'interviens quotidiennement auprès des utilisateurs afin de les assister dans la résolution de leurs incidents informatiques.

Mon activité s'effectue à distance, grâce à l'utilisation d'outils de prise en main à distance (PMAD) permettant de faciliter le diagnostic et le dépannage des postes de travail.

Pour cela nous utilisons l'outil beyond-trust, un outil capable de prendre la main sur les postes utilisateurs simplement avec leurs nom de poste ou user names, partage de fichier simple.

Problématique :

Comment comparer différentes solutions de PMAD afin d'identifier celle qui répond le mieux aux besoins de Sopra Steria en termes de rapidité d'intervention, de compatibilité et de sécurité ?

Pourquoi avoir choisis les outils de prise en main comme veilles ?

Les outils de prise en main à distance sont au coeur de la maintenance et plus précisément dans le dépannage.

Il facilite le support , la maintenance, le dépannage et la résolution d'incident.

Pour ma part travaillant comme technicien HELPDESK à SopraSteria , ce sujet de veilles me concerne , car le dépannage à distance est mon coeur de métier.

Outils de prise en mains disponible actuellement sur le marché et leur dernière versions.

Beyond-trust Remote support : dernière version en date 25.2 datant de octobre 2025

cette version présente de nombreuses nouveautés comme :

- Création d'automatisation grâce à API d'orchestration
- Hébergement d'un serveur SMTP afin de simplifier l'administration
- Réduction des doublons grâce aux rapports clients de saut en double
- Accélération des tâches répétitives avec les sessions de démarrage automatique pour les éléments de saut
- Démarrage des sessions élevées plus rapidement avec les boutons d'assistance client JUMP
- Amélioration de la flexibilité avec JUMPOINT Proxy Chaining

source : <https://www.beyondtrust.com/blog/entry/secure-access-for-service-desks-v-25-2?utm>

A savoir Beyond trust est apprécié car il s'agit d'une application multi-plateforme.

Avantages	Inconvénient
Reporting, audit et conformité	Performances / compatibilité (Nombreux problèmes de performance sur macos,

	instabilité et crash)
Déploiement rapide	Coût élevé
Intégrations puissantes (notamment avec services Now) outils utilise par Sopra	Support / base de données limitée
Sécurité accrue	Expérience utilisateur (les utilisateurs trouve souvent l'outils compliqué à prendre en main)
Expérience utilisateur personnalisable	
Mises à jour automatisées	
Déploiement Cloud possible	
Partage de fichier	
Copier / Coller	

Point fort : BEYOND TRUST est un outils très robuste pour contrôler les applications , auditer des activités et s'intégrer à des Workflows d'entreprise .
Beyond trust est une solution très adaptée pour les organisations soucieuses de sécurité , avec des exigences de conformité.

Point faible : Beyond Trust possède un coût et une gestion élevée qui peut est un frein pour les petites organisations, des problemes sont également releve sur les points de la performance et de la stabilité avec principalement MAC OS

TeamViewer : derniere version en date est 15.71.4, publiée le 28 octobre 2025.

source : https://releasebot.io/updates/teamviewer?utm_source

Le PatchNote indique de nouvelle fonctionnalité :

- Le bouton de connexion dans le tiroir de l'appareil a été amélioré pour une meilleure visibilité et clarté.
- Les modules personnalisés TeamViewer Remote QuickSupport et Host offrent désormais une parité complète des fonctionnalités avec la console de gestion classique.
- La recherche mondiale comprend désormais des articles de base de connaissances. L'accès à cette fonctionnalité est actuellement limité à certains pays.

- L'interface de transfert de port a été entièrement remaniée avec un look frais et moderne, offrant une expérience utilisateur intuitive, simplifiée et plus fluide.

Corrections de bugs

- Correction d'un problème où un pilote de redirection de clé de sécurité obsolète était installé via d'anciens packages MSI. L'installation de la dernière version de TeamViewer garantit désormais l'accès au pilote mis à jour.

source : https://releasebot.io/updates/teamviewer?utm_source

Avantages	Inconveniant
Installation simple	Version professionnelle très cher
Utilisation simple	Risques d'abus/arnaques (Très utilisé par des fraudeurs pour escroquer des particuliers)
Multi-Plateforme (Windows, macOS, LinuxAndroid, iOS, ChromeOS)	Dependance aux erviceurs TeamViewer
Tres performant et fluide	Moins sécurisé que des solutions professionnelles dédiées
Fonctionnalités (transfert fichiers, Multi-sessions)	Détections abusives d'usage commercial
Sécurité correcte	Peut consommer pas mal de ressources
Application mobile pratique	

Point fort : TeamViewer est une solution facile à prendre en main, multi plateforme

Point faible : TeamViewer rencontre pas mal de point négatifs pour une entreprise, un coût pour la version professionnelle , moins sécurisée et qui consomme beaucoup de ressources.

AnyDesk : dernière version en date v9.6.5, publié le 12 novembre 2025

https://anydesk.com/en/changelog/windows?utm_source

Avantages	Inconvénient
Rapide et réactifs	Version gratuite limitée
Logiciel léger	Connexion instable
Interface intuitive	Problème de licence
Multi-plateforme	
Sécurité solide avec chiffrement (TLS / AES) et options d'authentification.	
Transfert de fichiers simple et efficace.	
Prix compétitif	

Point fort : AnyDesk est une solution légère et réactive avec une interface intuitive et multi-plateforme avec un prix compétitif.

Point faible : la version gratuite reste assez limitée, les connexions sont très instables et on a parfois des pertes de signal.

CRITERE	ANYDESK	BEYONDTRUST	TEAM VIEWER
Performance application	Application rapide, Très bonne latence même sur les connexions faibles	Bonne performance sur plusieurs OS, mais peut être plus lent en fonction de la demande de l'entreprise.	Réseau très performant, connexion stable et de qualité même avec une connexion faible.
Sécurité	Utilise un chiffrement AES et TLS mais risque de d'utilisation mauvais (escroqueries) si mal configuré.	Application très sécurisée : 2FA, journalisation, gestion des rôles	Utilise chiffrement AES, 2FA, SSO.

Fonctionnalités	Transfert de fichiers, accès non supervisé, Personnalisation de l'interface.	Chat, enregistrement de session, audit, identifiants via Vault.	Transfert de fichiers, enregistrement des sessions, support multi moniteurs
Déploiement / Compatibilité	Application légère, facile à installer sur beaucoup de machine.	Déploiement avec le CLOUD	Grosse compatibilité sur de nombreux OS
Audit	Journalisation très limitée selon la version	Traçabilité haute : enregistrement des sessions, audit.	Possibilité d'audit, enregistrement des sessions.
Coût	Tarif relativement accessible	Solutions d'entreprise Licence sur mesure. Coût cher.	Abonnement multiple selon les licences, coût plus conséquent selon les fonctionnalités avancées.
Usage recommandé	Petite et moyennes structure, support rapide, dépannage simple	Dirigé vers les grosses entreprises services HelpDesk avec des exigences de sécurité et audit élevées.	Entreprises It Environnements variés.

 TeamViewer En savoir plus	 AnyDesk En savoir plus	 BeyondTrust Remote Support En savoir plus
Prix		
Non fourni par l'éditeur Version gratuite ✓ Version d'essai gratuite ✓	Non fourni par l'éditeur Version gratuite ✓ Version d'essai gratuite ✓	\$ \$ \$ \$ \$ Version gratuite ✕ Version d'essai gratuite ✓
Déploiement		
Basé sur le cloud ✓ Sur site ✓	Basé sur le cloud ✓ Sur site ✓	Basé sur le cloud ✓ Sur site ✓
Support		
Service client/e-mail ✓ FAQ/forums ✓ Base de connaissances ✓ Support téléphonique ✓ Support 24/7 (réponse directe) ✕ Chat ✓	Service client/e-mail ✓ FAQ/forums ✕ Base de connaissances ✓ Support téléphonique ✓ Support 24/7 (réponse directe) ✕ Chat ✓	Service client/e-mail ✓ FAQ/forums ✓ Base de connaissances ✓ Support téléphonique ✕ Support 24/7 (réponse directe) ✓ Chat ✓

Analyse Financière

“Les logiciels cités précédemment suivre le marketing d’abonnement, c’est à dire que c’est trois logiciels sont proposés à la ventes mensuellement ou annuellement aux groupes qui veulent les utiliser. ”

A savoir chaque groupe cité au dessus propose pour les entreprises des tarifications personnalisées.

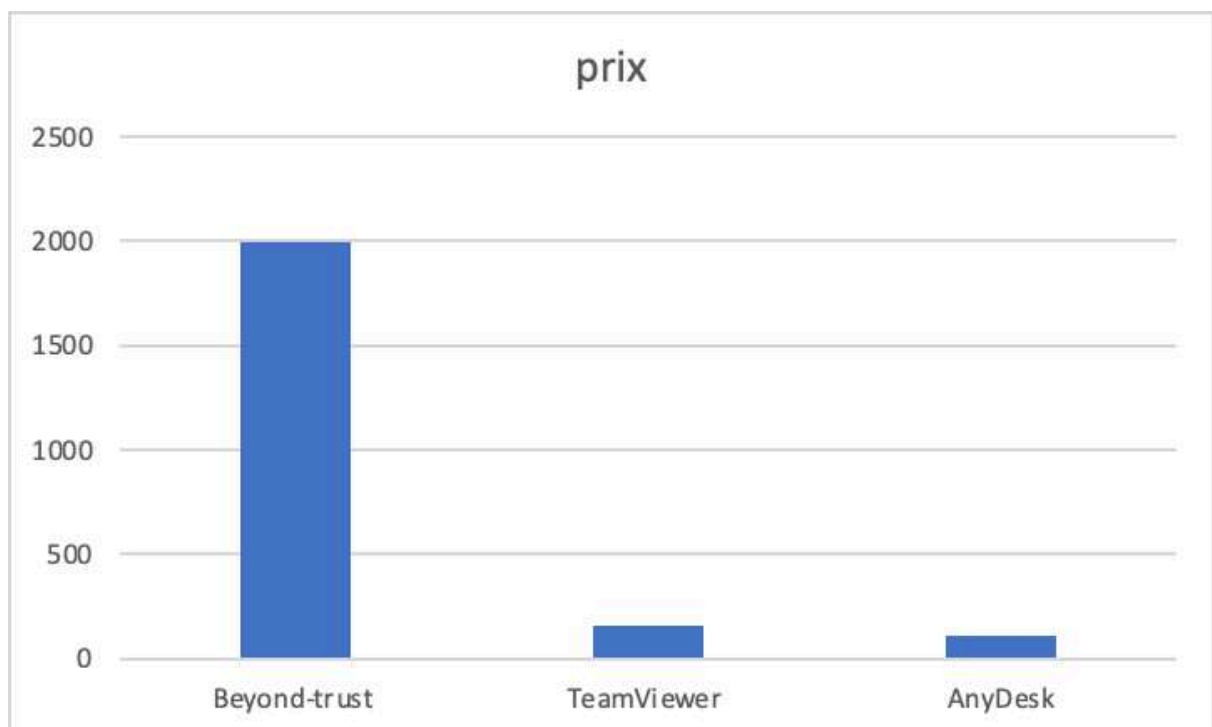
Souvent représentés sur chaque sites par la partie "contact" ou " contact us"



Anydesk

Comme c'est entreprise proposent des services et tarification personnalisé pour chaque entreprise, il est difficile de donner des tarifications précises.

Tous de meme voici les prix moyens répertoriés pour l'année 2025



Beyond trust = **1 995,00 \$US/mois**

| <https://www.capterra.com/p/86962/Bomgar/>

TeamViewer = **154\$US/mois. Offre Corporate**

| <https://www.teamviewer.com/en/pricing/overview/?coupon=CMP-HW-BF25&tab=Teams>

AnyDesk = 110 US\$/mois. **Offre Advanced**

| <https://anydesk.com/en/pricing>

La marge entre Beyond-Trust, TeamViewer et AnyDesk est immense.

Pour expliquer cela est qu'il s'agit que Beyond - Trust ce base sur une stratégie à viser uniquement les grosses entreprises, avec plus de fonctionnalités adapter à leur demande alors que TeamViewer et Anydesk sont deux logiciels qui s'ouvrent à tous type de profils particuliers comme professionnel en proposant des offres variés.

Donc pour une entreprise comme Sopra-Steria qui possède des contrats avec de grands client et qui mises sur la sécurité alors, il va etre donc plus judicieux de choisir la solution **Beyond Trust**.

Juridique

Sopra-steria roanne collabore avec des clients qui exigent une grande sécurité et une protection des données exigeante, c'est le cas pour le client dont je fais partie.

C'est pour cela que le RGPD doit etre mis en place afin d'assurez la confidentialité de tous utilisateurs .

RGPD : « **Règlement Général sur la Protection des Données** » loi européenne qui encadre la collecte, le stockage et l'utilisation des données personnel des individus.

Lorsqu'un technicien prends la main à distance sur un poste d'un utilisateur , il peut potentiellement accéder à des données personnelles de l'utilisateur. (emails, contrat , fichiers confidentiels)

Il faut donc que les outils de PMAD affiche clairement une demande de consentement.

Les outils de PMAD sont t'il conforme aux normes RGPD ?

Beyond-Trust :

Cette solution apporte une importance au RGDP et mettent leur logiciel conforme

le groupe reste transparents concernant cela et mets en disposition le lien de leur déclaration RGPD.

<https://www.beyondtrust.com/fr/gdpr-policy>

lors d'une demande de prise en main l'outils propose bien à l'utilisateur qu'elles données doit etre visible ou non et propose au préalable une indications sur quelles applications données l'accès ainsi qu'un accord de renonciation.

voir PJ

