

Parental Control

Awake



**Bitdefender®**

Manuel d'utilisation

## Contrôle Parental de Bitdefender *Manuel d'utilisation*

Date de publication 2012.11.20

Copyright© 2012 Bitdefender

### Notice Légale

Tous droits réservés. Aucune partie de ce manuel ne peut être reproduite ou transmise, sous aucune forme et d'aucune façon, électronique ou physique, y compris sous la forme de photocopies, d'un enregistrement, ou par quelque moyen de sauvegarde ou de restauration que ce soit, sans une autorisation écrite d'un représentant officiel de . L'inclusion de courtes citations dans des tests n'est possible qu'avec la mention de la source. Le contenu ne peut en aucun cas être modifié.

**Avertissement.** Ce produit et sa documentation sont protégés par copyright. Les informations de ce document sont données « à titre indicatif », sans garantie. Bien que toutes les précautions aient été prises lors de l'élaboration de ce document, ses auteurs ne sauraient être tenus pour responsables envers toute personne ou entité des pertes ou dommages directs ou indirects consécutifs à l'utilisation des informations qu'il contient.

Ce manuel contient des liens vers des sites Web de tiers qui ne sont pas sous le contrôle de , et n'est pas responsable du contenu de ces sites. Si vous accédez à un site web tiers cité dans ce document, c'est à vos propres risques. fournit ces liens seulement pour des raisons de commodité, et l'inclusion d'un lien n'implique pas que approuve ou qu'il assume une responsabilité à l'égard du contenu de ce site tiers.

**Marques commerciales.** Des noms de marques peuvent apparaître dans ce manuel. Toutes les marques, enregistrées ou non, citées dans ce document, sont la propriété exclusive de leurs propriétaires respectifs.



## Table des matières

1. Introduction .....	1
2. Introduction .....	2
2.1. Configuration requise .....	2
2.2. Accès au Contrôle Parental .....	2
2.3. Ajouter le profil de votre enfant .....	3
2.4. Installation du Contrôle Parental sur le PC .....	3
2.5. Installation du Contrôle Parental sur l'appareil Android .....	4
2.6. Connexion à un autre compte MyBitdefender .....	4
2.7. Désinstallation du Contrôle Parental .....	5
3. Configurer le Contrôle Parental .....	7
3.1. Contrôle Web .....	7
3.1.1. Autoriser ou bloquer un site web .....	7
3.1.2. Contrôle par Mots-clés .....	8
3.1.3. Filtrage par Catégories .....	8
3.1.4. Limiter l'accès à Internet en fonction de l'heure .....	9
3.2. Contrôle des applications .....	9
3.3. Activité Facebook .....	9
3.4. la géolocalisation à distance .....	10
3.5. Contrôle des Messageries Instantanées .....	11
3.6. Contrôle des SMS .....	11
3.7. Contrôle des numéros de téléphone .....	12
4. Surveiller les activités de l'enfant .....	13
4.1. Configurer les notifications par e-mail .....	13
4.2. Configurer la fréquence des mises à jour .....	13
5. Obtenir de l'aide .....	15
5.1. Centre de support de Bitdefender .....	15
5.2. Forum du Support Bitdefender .....	15
5.3. Portail Malware City .....	16

## 1. Introduction

Le Contrôle Parental vous aide à surveiller les activités de vos enfants sur leurs ordinateurs ou appareils mobiles et à changer les paramètres du Contrôle Parental, même si vous n'êtes pas chez vous. Il vous suffit d'un ordinateur avec accès Internet et d'un navigateur web.

Le Contrôle Parental offre un moyen discret de vérifier les activités des enfants sur Internet, sans être intrusif.

Vous pouvez de cette façon toujours savoir exactement quels sites web ils ont consultés, quelles applications ils ont utilisées ou l'endroit où ils se trouvent.

Vous pouvez configurer le contrôle parental pour bloquer :

- aux pages Web indésirables.
- l'accès à Internet, pour des périodes bien définies (l'heure des devoirs, par exemple).
- les messages instantanées envoyés par des contacts de messagerie instantanée autres que ceux autorisés.
- les applications comme des jeux, des chats, des programmes de partage de fichiers et autres.
- messages SMS entrants.
- Les appels téléphoniques, entrants et sortants.

Même si vous n'êtes pas chez vous, vous pouvez vérifier les activités de vos enfants et modifier les paramètres du Contrôle Parental à l'aide de votre compte MyBitdefender.

## 2. Introduction

### 2.1. Configuration requise

Vous pouvez installer le Contrôle Parental uniquement sur les ordinateurs fonctionnant avec les systèmes d'exploitation suivants :

- Windows XP avec Service Pack 3 (32 bits)
- Windows Vista (32-bits) avec Service Pack 2
- Windows Vista (64-bits) avec Service Pack 1
- Windows 7 (32 bits et 64 bits)

Avant l'installation, vérifiez que votre ordinateur dispose de la configuration système minimale requise :

- Processeur 800MHz
- 1 Go de RAM
- Espace disponible sur le disque dur : 800 Mo

Pour accéder au contrôle parental en ligne, veuillez utiliser l'un des navigateurs suivants :

- Internet Explorer 7+
- Google Chrome
- Firefox 3.6+
- Opera 9+
- Safari

Le contrôle parental Bitdefender fonctionne sur tous les appareils Android 2.3 et plus.

### 2.2. Accès au Contrôle Parental

Bitdefender vous permet de contrôler l'accès de vos enfants à Internet et à certaines applications. Il vous permet également de surveiller l'activité de leur compte Facebook.

Il y a deux manières d'accéder aux paramètres du Contrôle Parental depuis un compte MyBitdefender sur tout ordinateur ou appareil mobile connecté à Internet.

- Depuis un ordinateur :
  1. Ouvrez un navigateur web.
  2. Allez à : <https://myaccount.bitdefender.com/fr/MyAccount/login/>
  3. Connectez-vous à votre compte à l'aide de votre nom d'utilisateur et de votre mot de passe.
  4. Cliquez sur **Contrôle Parental** pour accéder au tableau de bord.

- Depuis un appareil mobile :
  1. Appuyez sur l'icône du Contrôle Parental dans le drawer d'applications de votre appareil pour ouvrir l'interface de l'application.
  2. Appuyez sur la touche menu de votre appareil lorsque vous êtes sur l'écran d'accueil de l'application.
  3. Appuyez sur **Aller sur Internet**.
  4. Connectez-vous à votre compte à l'aide de votre nom d'utilisateur et de votre mot de passe.

## 2.3. Ajouter le profil de votre enfant

Avant de configurer le Contrôle Parental, créez un compte utilisateur Windows pour chaque enfant. Cela vous permettra de connaître exactement les activités de chacun d'entre eux sur l'ordinateur. Nous vous recommandons de créer des comptes utilisateur limités (standard) afin qu'ils ne puissent pas modifier les paramètres du Contrôle Parental.

Pour ajouter le profil de votre enfant au Contrôle Parental :

1. Accédez au tableau de bord du Contrôle Parental depuis votre compte MyBitdefender.
2. Cliquez sur **Ajouter un enfant** sur le menu de gauche.
3. Indiquez le nom, l'âge et le sexe de votre enfant dans les champs correspondants. Si vous précisez l'âge de l'enfant, des paramètres considérés comme étant adaptés à cet âge seront automatiquement chargés, basés sur les normes de développement de l'enfant.
4. Vous pouvez voir ci-dessous les appareils liés à votre compte MyBitdefender.
5. Sélectionnez l'appareil utilisé par votre enfant.
6. Cliquez sur **Créer un profil**.  
L'appareil de votre enfant est désormais lié au compte MyBitdefender.
7. Pour installer le Contrôle Parental sur un nouvel appareil, sélectionnez l'option correspondante.
8. Sélectionnez le package d'installation pour le PC (.exe) ou pour l'appareil mobile (.apk).

## 2.4. Installation du Contrôle Parental sur le PC

Pour installer le Contrôle Parental sur l'ordinateur de votre enfant, procédez comme suit :

1. Double-cliquez sur le fichier d'installation pour lancer l'assistant d'installation et cliquez sur **Installer**.
2. Le chemin d'installation s'affiche dans cette fenêtre. Vous pouvez également sélectionner un autre chemin en cliquant sur le bouton **Changer**.
3. Cliquez sur **Installer** pour commencer l'installation.
4. Associer votre appareil à votre compte MyBitdefender. Si vous n'avez pas de compte, choisissez de créer un nouveau compte à l'aide du bouton correspondant.

## 2.5. Installation du Contrôle Parental sur l'appareil Android

Pour installer le Contrôle Parental sur l'appareil mobile de votre enfant, utilisez le package d'installation pour appareils mobiles (apk).


Pour utiliser le Contrôle Parental, vous devez associer votre appareil à un compte MyBitdefender en vous connectant au compte depuis l'application. Si vous n'avez pas de compte, choisissez de créer un nouveau compte à l'aide du bouton correspondant.

Pour associer votre appareil à un compte MyBitdefender, suivez ces étapes :

1. Indiquez le nom d'utilisateur et le mot de passe de votre compte MyBitdefender. Vous pouvez également indiquer un nom pour votre appareil. Associer plus d'un appareil à votre compte vous aidera à identifier les appareils plus facilement.
2. Appuyez sur **Connexion**.
3. Vous serez invité à donner les droits administrateur de l'application sur l'appareil. Appuyez sur **Accepter** pour terminer l'installation.

## 2.6. Connexion à un autre compte MyBitdefender

Il y a deux façons de dissocier votre appareil du compte MyBitdefender actuel :

- Depuis un ordinateur :
  1. Faites un clic droit sur l'icône du Contrôle Parental dans la zone de notification  et choisissez **Enregistrement**.
  2. Saisissez le mot de passe de votre compte MyBitdefender et cliquez sur **Déconnexion** pour dissocier votre compte.
  3. Pour utiliser un autre compte MyBitdefender, saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe dans les champs correspondants.
- Depuis un appareil mobile :
  1. Appuyez sur l'icône du Contrôle Parental dans le drawer d'applications de votre appareil pour ouvrir l'interface de l'application.



2. Appuyez sur la touche menu de votre appareil lorsque vous êtes sur l'écran d'accueil de l'application.
3. Appuyez sur **Déconnexion**.
4. Connectez-vous au nouveau compte.

## 2.7. Désinstallation du Contrôle Parental

Depuis un ordinateur :

1. Pour réparer ou désinstaller le Contrôle Parental, suivez le chemin depuis le menu Démarrer de Windows : **Démarrer** → **Programmes** → **Contrôle Parental** → **Réparer ou supprimer**.
2. Une nouvelle fenêtre s'affiche.  
Sélectionnez l'action que vous voulez effectuer.
  - **Réparer** - pour réinstaller tous les composants du programme.
  - **Supprimer** - pour supprimer tous les composants installés.


Deux méthodes permettent de désinstaller le Contrôle Parental d'un appareil mobile :

- Première méthode :
  1. Supprimer le Contrôle Parental des Administrateurs du périphérique :
    - a. Vérifiez que votre appareil mobile est connecté à Internet.
    - b. Accédez à la zone **Paramètres** de votre appareil mobile.
    - c. Appuyez sur **Localisation et sécurité**.
    - d. Accédez à **Sélectionner les administrateurs du périphérique**.
    - e. Pour supprimer le Contrôle Parental des Administrateurs du périphérique, saisissez les identifiants de votre compte MyBitdefender et cliquez sur **Déconnexion**.
  2. Supprimer le Contrôle Parental de votre appareil mobile.
- Seconde méthode :
  1. Appuyez sur l'icône du Contrôle Parental dans le drawer d'applications de votre appareil pour ouvrir l'interface de l'application.
  2. Appuyez sur la touche menu de votre appareil lorsque vous êtes sur l'écran d'accueil de l'application.
  3. Appuyez sur **Déconnexion**.
  4. Accédez à la zone **Paramètres** de votre appareil mobile.
  5. Appuyez sur **Localisation et sécurité**.
  6. Accédez à **Sélectionner les administrateurs du périphérique**.

7. Supprimer le Contrôle Parental des Administrateurs du périphérique.
8. Supprimer le Contrôle Parental de votre appareil mobile.

## 3. Configurer le Contrôle Parental

Le tableau de bord du Contrôle Parental vous permet de gérer directement les modules du Contrôle Parental.

Chaque module contient les éléments suivants : le nom du module, un message d'état, l'icône du module et un bouton  qui vous permet d'effectuer d'importantes tâches liées au module.


Cliquez sur un onglet pour configurer la fonction de contrôle parental correspondante :

- **Web** - permet de filtrer la navigation Web et de définir des restrictions horaires pour l'accès à Internet.
- **Applications** - permet de bloquer ou de limiter l'accès à certaines applications.
- **Facebook** - permet de protéger le compte Facebook de votre enfant.
- **Localisation** - permet de situer l'appareil de votre enfant sur Google Maps.
- **Messagerie Instantanée** - permet d'autoriser ou de bloquer les conversations avec certains contacts de messagerie instantanée.
- **SMS** - pour bloquer les messages de texte provenant d'un numéro de téléphone spécifique.
- **Appels** - pour bloquer les appels d'un numéro de téléphone, entrants et sortants.

### 3.1. Contrôle Web

Le Contrôle Web vous aide à bloquer les sites web au contenu inapproprié et à définir des restrictions horaires pour l'accès à Internet.

Pour configurer le Contrôle Web pour un compte utilisateur spécifique :

1. Allez dans l'onglet **Web**.
2. Cliquez  sur le panneau **Web** pour accéder à la fenêtre **Activité Web**.
3. Utilisez le bouton pour activer l'**Activité Web**.

#### 3.1.1. Autoriser ou bloquer un site web

Utilisez la fenêtre **Activité Web** pour voir toutes les pages web auxquelles votre enfant a accédé.

- Pour bloquer l'accès à un site web, procédez comme suit :
  1. Cliquez sur le bouton **Liste noire**.

2. Cliquez sur **Bloquer** pour ajouter le site web à la liste noire. Le site web sera ajouté à la liste des sites web bloqués.



## Note

Vous pouvez également bloquer un site web à partir de la fenêtre **Activité Web** en utilisant l'option **+Liste noire**.

- Pour autoriser l'accès à un site web bloqué, procédez comme suit :
  1. Cliquez sur le bouton **Liste noire** en haut.
  2. Sélectionnez le site web dans la liste.
  3. Cliquez sur **Supprimer**. Le site web sera retiré de la liste des sites web bloqués.

## 3.1.2. Contrôle par Mots-clés

Le Contrôle par mots-clés vous aide à bloquer l'accès des utilisateurs aux messages instantanés et aux pages web contenant certains mots. Le Contrôle par mots-clés vous permet d'empêcher que vos enfants ne voient des mots ou des expressions inappropriés lorsqu'ils sont en ligne. En outre, vous pouvez faire en sorte qu'aucune information personnelle (adresse de domicile ou téléphone par exemple) ne soit fournie aux personnes rencontrées sur Internet.

Pour configurer le Contrôle par mots-clés pour un compte utilisateur spécifique, procédez comme suit :

Cliquez sur le bouton **Mots-clés**.

1. Indiquez le mot-clé dans le champ correspondant.
2. Cliquez sur **Ajouter**. Si vous changez d'avis, cliquez sur le bouton **Supprimer** correspondant.

## 3.1.3. Filtrage par Catégories

Le Filtrage par catégories filtre de façon dynamique l'accès aux sites web en fonction de leur contenu. Lorsque vous définissez l'âge de votre enfant, le filtre est automatiquement configuré pour bloquer les catégories de sites web considérées comme inappropriées à l'âge de votre enfant. Cette configuration convient à la plupart des cas.

Si vous souhaitez mieux contrôler le contenu Internet auquel votre enfant est exposé, vous pouvez choisir les catégories de sites web à bloquer avec le Filtrage par Catégories.

Pour configurer en détail l'accès aux paramètres du Filtrage par catégories pour un compte utilisateur spécifique, procédez comme suit :

1. Cliquez sur le bouton **Catégories**.

2. Vous pouvez vérifier les catégories Web bloquées/restreintes automatiquement pour les âges sélectionnés. Si vous n'êtes pas satisfait des paramètres par défaut, vous pouvez les configurer selon vos besoins.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

## 3.1.4. Limiter l'accès à Internet en fonction de l'heure

Vous pouvez spécifier quand votre enfant est autorisé à accéder à Internet à l'aide des options du **Planificateur Web** dans la fenêtre **Activité Web**.

Pour configurer en détail l'accès à Internet pour un compte utilisateur spécifique, procédez comme suit :

1. Cliquez sur le bouton **Planifier**.
2. Sélectionnez dans la grille les intervalles de temps pendant lesquels l'accès à Internet est bloqué.
3. Cliquez sur **OK**.

## 3.2. Contrôle des applications

Le Contrôle des applications vous aide à bloquer l'exécution de toute application. Les logiciels de jeux, pour médias et de messagerie, ainsi que d'autres catégories de logiciels et de malwares peuvent être bloqués de cette manière.

Pour configurer le Contrôle des applications pour un compte utilisateur spécifique, procédez comme suit :

1. Allez dans l'onglet **Applications**.
2. Cliquez sur le panneau  **Applications** pour accéder à la fenêtre **Activité des Applications**.
3. Utilisez le bouton pour activer l'**Activité des Applications**.
4. Cliquez sur le bouton **Liste noire**.
5. Cliquez sur **Bloquer** pour ajouter l'application aux **Applications de la Liste Blanche** ou aux **Applications de la Liste Noire**.



### Note

Vous pouvez également bloquer une application à partir de la fenêtre **Activité de l'application** en utilisant l'option **+Liste noire**.

## 3.3. Activité Facebook

Le Contrôle Parental surveille le compte Facebook de votre enfant et signale ses principales activités.

Ces activités en ligne sont vérifiées et vous êtes averti si elles constituent une menace pour la confidentialité de votre compte.

Les éléments surveillés du compte en ligne comprennent :

- le nombre d'amis
- les commentaires de l'enfant ou de ses amis sur ses photos ou publications
- messages
- les publications du mur
- les photos et vidéos téléchargées
- les paramètres de confidentialité du compte

Pour configurer la protection Facebook pour un compte utilisateur spécifique :

1. Allez dans l'onglet **Facebook**.
2. Cliquez sur **Connecter le profil de l'enfant** dans le panneau **Facebook**.
3. Pour protéger le compte Facebook de l'enfant, installez l'application à l'aide du lien correspondant.



#### Note

Vous aurez besoin des identifiants du profil Facebook de votre enfant pour installer l'application.

Pour cesser de surveiller le compte Facebook, utilisez le bouton **Dissocier le compte** en haut.

## 3.4. la géolocalisation à distance

Afficher l'emplacement actuel de l'appareil sur Google Maps. Son emplacement est actualisé toutes les 5 secondes, afin que vous puissiez le suivre en cas de déplacement.

La précision de la localisation dépend de la façon dont Bitdefender est capable de la déterminer :

- Si le GPS est activé sur l'appareil, son emplacement peut être déterminé à quelques mètres près tant qu'il est à portée des satellites GPS (c'est-à-dire pas dans un bâtiment).
- Si l'appareil est à l'intérieur, il peut être localisé avec une précision d'une dizaine de mètres si le Wifi est activé et si des réseaux sans fil sont à sa portée.
- Sinon, la localisation sera déterminée à l'aide des informations du réseau mobile, qui fournit une précision de pas plus de quelques centaines de mètres.



Note  
For the **la géolocalisation à distance**


## 3.5. Contrôle des Messageries Instantanées

Le Contrôle des Messageries Instantanées (MI) vous permet de spécifier les contacts de MI avec lesquels vos enfants sont autorisés à discuter et de bloquer l'accès aux messages instantanés contenant certains mots.



Note  
Le Contrôle des MI est disponible uniquement pour Yahoo! Messenger et Windows Live Messenger (MSN).

Pour configurer le Contrôle des Messageries Instantanées pour un compte utilisateur spécifique, procédez comme suit :


1. Allez dans l'onglet **Messagerie Instantanée**.
2. Cliquez  sur le panneau **Messagerie Instantanée** pour accéder à la fenêtre **Activité Messageries Instantanées**.
3. Utilisez le bouton pour activer l'**Activité Messageries Instantanées**.

Limitez l'accès à la **Messagerie Instantanée** à l'aide de l'une des options disponibles :

- Bouton **Liste Noire** pour bloquer les conversations avec un identifiant de messagerie instantanée.
- Le bouton **Mots-clés** pour bloquer l'accès aux messages instantanés contenant certains mots.

## 3.6. Contrôle des SMS

Le Contrôle des SMS vous aide à arrêter de recevoir des SMS provenant d'un numéro de téléphone spécifique.

- Pour bloquer les SMS provenant d'un numéro de téléphone spécifique, procédez comme suit :
  1. Allez dans l'onglet **SMS**.
  2. Cliquez  sur le panneau **SMS** pour accéder à la fenêtre **Activité SMS**.
  3. Utilisez le bouton pour activer **Activité SMS**.
  4. Cliquez sur le bouton **Liste noire**.
  5. Cliquez sur **Bloquer** pour ajouter le numéro de téléphone à la liste noire. Le numéro de téléphone sera ajouté à la liste des numéros de téléphone bloqués.

- Pour autoriser les SMS provenant d'un numéro de téléphone bloqué, procédez comme suit :
  1. Cliquez sur le bouton **Liste noire** en haut.
  2. Sélectionnez le numéro de téléphone dans la liste.
  3. Cliquez sur **Supprimer**. Le numéro de téléphone sera retiré de la liste des numéros de téléphone bloqués.




## Note

Veillez à utiliser le code du pays lorsque vous ajoutez le numéro de téléphone à la liste.

## 3.7. Contrôle des numéros de téléphone

Le Contrôle des numéros de téléphone vous aide à arrêter d'appeler un numéro spécifique ou à recevoir des appels de celui-ci.

- Pour bloquer l'envoi ou la réception d'appels associés à un numéro de téléphone, procédez comme suit :
  1. Allez dans l'onglet **Appels**.
  2. Cliquez  sur le panneau **Appels** pour accéder à la fenêtre **Activité des Appels**.
  3. Utilisez le bouton pour activer l'**Activité des appels**.
  4. Cliquez sur le bouton **Liste noire**.
  5. Cliquez sur **Bloquer** pour ajouter le numéro de téléphone à la liste noire. Le numéro de téléphone sera ajouté à la liste des numéros de téléphone bloqués.
- Pour autoriser les appels vers un numéro de téléphone bloqué, procédez comme suit :
  1. Cliquez sur le bouton **Liste noire** en haut.
  2. Sélectionnez le numéro de téléphone dans la liste.
  3. Cliquez sur **Supprimer**. Le numéro de téléphone sera retiré de la liste des numéros de téléphone bloqués.



## Note

Veillez à utiliser le code du pays lorsque vous ajoutez le numéro de téléphone à la liste.



## 4. Surveiller les activités de l'enfant


Bitdefender vous aide à surveiller l'activité de vos enfants sur l'ordinateur.

Vous pouvez de cette façon toujours savoir exactement quels sites web ils ont consultés, quelles applications ils ont utilisées et les activités bloquées par le Contrôle Parental.

Les rapports contiennent des informations détaillées pour chaque événement, comme :


- L'état de l'événement.
- Le nom du site web bloqué.
- Le nom de l'application bloquée.
- Le nom de l'appareil.
- La date et l'heure auxquelles l'événement a eu lieu.
- Les actions appliquées par Bitdefender.

Pour surveiller le trafic Internet, les applications auxquelles a accédé votre enfant et ses activités, procédez comme suit :

1. Accédez au tableau de bord du Contrôle Parental depuis votre compte MyBitdefender.
2. Cliquez sur  pour accéder à la fenêtre d'activité du module correspondant.

### 4.1. Configurer les notifications par e-mail


Pour recevoir des rapports sur les activités en ligne de votre enfant, procédez comme suit :

1. Accédez au tableau de bord du Contrôle Parental depuis votre compte MyBitdefender.
2. Cliquez sur l'icône **Paramètres généraux**  dans l'angle supérieur droit.
3. Saisissez l'adresse e-mail où les rapports seront envoyés.
4. Ajustez la fréquence en sélectionnant : quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle.

### 4.2. Configurer la fréquence des mises à jour

Pour configurer la fréquence des mises à jour du Contrôle Parental installé sur le bureau, procédez comme suit :

1. Accédez au tableau de bord du Contrôle Parental depuis votre compte MyBitdefender.

2. Cliquez sur l'icône **Paramètres généraux**  dans l'angle supérieur droit.
3. Ajustez la fréquence en sélectionnant : quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle.



## Note

Sur un appareil Android, le Contrôle Parental recherche automatiquement de nouvelles mises à jour. Si une mise à jour est détectée, l'on vous demandera de la télécharger et de l'installer.

## 5. Obtenir de l'aide

Plusieurs ressources en ligne sont disponibles pour vous aider à résoudre tout problème ou question.

- Centre de support de Bitdefender : <http://www.bitdefender.fr/site/KnowledgeBase/supportCenter/>
- Forum de Support de Bitdefender : <http://forum.bitdefender.com>
- Le portail de sécurité informatique Malware City : <http://www.malwarecity.fr>

Vous pouvez également utiliser votre moteur de recherche favori pour obtenir plus d'informations sur la sécurité informatique, les produits et l'entreprise Bitdefender.

### 5.1. Centre de support de Bitdefender

Le Centre de Support de Bitdefender est une base en ligne d'informations concernant les produits Bitdefender. Il contient, dans un format facilement accessible, les rapports d'incidents survenus et constatés par le support technique, les équipes de réparation des bugs de Bitdefender. Ainsi que des articles généraux sur la prévention antivirus, la gestion des solutions Bitdefender, des informations détaillées et beaucoup d'autres articles.

Le Centre de Support de Bitdefender est accessible au public et consultable gratuitement. Cet ensemble d'informations est une autre manière de fournir aux clients de Bitdefender les informations techniques dont ils ont besoin. Toutes les requêtes valides d'informations ou de rapports de bugs provenant de clients Bitdefender trouvent une réponse dans le Centre de Support Bitdefender, comme les rapports de corrections de bugs, les solutions de rechange, ou les articles d'informations venant compléter les fichiers d'aide des produits.

Le Centre de Support de Bitdefender est disponible à tout moment sur <http://www.bitdefender.fr/site/KnowledgeBase/supportCenter/>.

### 5.2. Forum du Support Bitdefender

Le Forum du Support Bitdefender fournit aux utilisateurs de Bitdefender une manière simple d'obtenir de l'aide et d'aider les autres.

Si votre produit Bitdefender ne fonctionne pas correctement, s'il ne peut pas supprimer certains virus de votre ordinateur ou si vous avez des questions sur son mode de fonctionnement, exposez votre problème ou posez vos questions sur le forum.

Les techniciens du support Bitdefender surveillent le forum à la recherche de nouvelles publications afin de vous aider. Vous pouvez également obtenir une réponse ou une solution d'un utilisateur Bitdefender plus expérimenté.

Avant de publier un problème ou une question, recherchez s'il existe une rubrique similaire ou connexe dans le forum.

Le forum de support de Bitdefender est disponible à <http://forum.bitdefender.com>, dans 5 langues différentes : français, anglais, allemand, espagnol et roumain. Cliquez sur le lien **Protection des indépendants & des petites entreprises** pour accéder à la section dédiée aux produits de consommation.

## 5.3. Portail Malware City

Le portail Malware City comprend de nombreuses informations sur la sécurité informatique. Vous pouvez découvrir ici les différentes menaces auxquelles votre ordinateur est exposé lorsqu'il est connecté à Internet (malwares, phishing, spam, cybercriminels). Un dictionnaire vous aide à comprendre les termes de sécurité informatique que vous ne connaissez pas.

De nouveaux articles sont régulièrement publiés pour vous tenir au courant des dernières menaces découvertes, des tendances actuelles en matière de sécurité et vous fournir encore d'autres informations sur le secteur de la sécurité informatique.

La page Web de Malware City est <http://www.malwarecity.fr>.