

TIP 1.2

Accueillir une demande et questionner l'utilisateur

Fiche de révision - Support utilisateur

1. Objectif de la prise en charge

Avant toute manipulation technique, le technicien doit comprendre la demande, identifier le contexte et transformer une description utilisateur en informations exploitables.

Principe cle

Ecouter -> Questionner -> Preciser -> Reformuler -> Observer -> Diagnostiquer

2. Questions ouvertes et fermées

Type	Utilité	Exemple
Ouverte	Laisser l'utilisateur decrire librement	Que se passe-t-il exactement ?
Fermée	Confirmer une information precise	Le voyant est-il allume ?

3. Symptome et cause

Symptome : ce que l'utilisateur observe. Cause : origine réelle du probleme, determinee apres diagnostic.

Exemple : « Le serveur est en panne » peut etre une interpretation. Le symptome reel peut etre « impossible d'accéder au dossier partage ».

4. Informations essentielles a recueillir

Question	Ce qu'elle permet de savoir
Qui ?	Utilisateur, service, site, poste concerne
Quoi ?	Application, fichier, imprimante, service ou equipement
Quand ?	Date de debut, frequence, moment d'apparition
Combien ?	Un utilisateur, plusieurs, tout un service
Qu'est-ce qui a change ?	Mise a jour, installation, mot de passe, deplacement, modification

5. Message d'erreur et etendue de l'incident

Recuperer si possible le texte exact, le code d'erreur, l'application concernee et le moment ou le message apparait.

Toujours se demander : un seul utilisateur ou plusieurs ? Un incident collectif oriente davantage vers un service partage ou l'infrastructure.

6. Reformuler la demande

La reformulation consiste à resumer le probleme avec ses propres mots pour verifier que l'on a bien compris.

Exemple

« Si je resume, vous accediez hier au dossier partage, mais depuis ce matin son ouverture echoue et un message apparait. C'est bien cela ? »

7. Eviter les questions orientees

A éviter	A privilégier
C'est encore l'imprimante qui est en panne ?	Que se passe-t-il lorsque vous essayez d'imprimer ?
Vous avez redemarre et c'est depuis que ca ne marche plus ?	Que s'est-il passe avant l'apparition du probleme ?

8. Adapter son vocabulaire

Le technicien utilise un vocabulaire technique pour son diagnostic mais explique simplement la situation à l'utilisateur.

Jargon	Formulation simple
Le bail DHCP n'est pas valide.	Le poste ne recoit pas correctement ses parametres reseau.

9. Observer avant de modifier

Reproduire le probleme, observer le message d'erreur, verifier la configuration et, si possible, comparer avec un poste ou un utilisateur fonctionnel.

10. Mini check-list de prise en charge

Etape	Question / action
1. Ecouter	Que souhaitez-vous faire ?
2. Preciser	Que se passe-t-il exactement ?
3. Situer	Depuis quand ? Qui d'autre est concerne ?
4. Contextualiser	Qu'est-ce qui a change recemment ?
5. Reformuler	Resumer et faire confirmer la demande.
6. Observer	Reproduire avant de modifier.

11. A retenir

Une bonne prise en charge ne commence pas par une solution technique.
Elle commence par un questionnement neutre, une reformulation claire et une observation methodique.