

TIP 4.3

Présenter une intervention : contexte, actions, contrôles et résultat

Fiche mémo examen - Titre professionnel TIP

1. La structure à mémoriser

Étape	Description à réaliser
Contexte	Dans quel environnement êtes-vous intervenu ?
Demande	Quel était le besoin ou le symptôme ?
Diagnostic	Qu'avez-vous vérifié et quelle cause avez-vous identifiée ?
Actions	Qu'avez-vous personnellement réalisé ?
Contrôles	Comment avez-vous validé l'intervention ?
Résultat	Quel est l'état final du service ou de l'équipement ?

2. Symptôme ≠ cause

Symptôme : ce qui est observé. Cause : l'origine réelle du problème.

Exemple : « Accès refusé » est un symptôme ; une appartenance incorrecte à un groupe de sécurité peut être la cause.

3. Présenter le diagnostic

Étape	Description
Ordre des contrôles	Identité -> réseau -> service -> droits.
But de chaque test	« Je teste TCP 445 pour vérifier si le service SMB est joignable. »
Interprétation	« Le serveur répond : je poursuis vers l'authentification et les droits. »
Conclusion	« Le groupe attendu est absent du jeton utilisateur. »

4. Une commande est un outil, pas une explication

Faible	Professionnel
« J'ai fait un ping. »	« J'ai testé la connectivité pour vérifier si le serveur était joignable. »
« J'ai fait gpresult. »	« J'ai contrôlé la stratégie résultante afin de vérifier si la GPO attendue était appliquée. »
« J'ai fait whoami /groups. »	« J'ai vérifié les groupes présents dans le jeton de session de l'utilisateur. »

5. Toujours valider après l'action

Intervention	Contrôle post-action
Accès réseau	Résolution DNS, connectivité et accès à la ressource.
Partage SMB	Ouverture du dossier + création/modification d'un fichier test.
Imprimante	Page de test puis impression depuis l'application utilisateur.
Domaine / AD	Session de domaine, groupes, accès ressources et canal sécurisé selon le cas.
GPO	gpresult puis vérification concrète du paramètre attendu.

6. Exemple express - accès à un partage

Contexte	Utilisateur du service Comptabilité sur un poste Windows 11 intégré au domaine.
Demande	Accès refusé au partage du service.
Diagnostic	Identité vérifiée, serveur joignable en SMB, contrôle des groupes : groupe attendu absent du jeton utilisateur.
Action	Correction de l'appartenance conformément à la procédure puis nouvelle ouverture de session.
Contrôle	Vérification des groupes, ouverture du partage, création et modification d'un fichier test.
Résultat	Accès rétabli avec les droits prévus ; ticket complété.

7. Version orale en 2 minutes

« Un utilisateur du service Comptabilité ne pouvait plus accéder à son partage réseau. J'ai d'abord vérifié son identité et la connectivité au serveur. Le réseau étant fonctionnel, j'ai contrôlé les groupes de sécurité et identifié l'absence du groupe métier attendu. Après validation de la demande, j'ai corrigé l'appartenance et demandé une nouvelle ouverture de session. J'ai ensuite vérifié le jeton et testé avec l'utilisateur l'accès et la modification d'un fichier. Le service a été rétabli et le ticket mis à jour. »

8. Si l'incident doit être escaladé

Une intervention peut être correctement menée sans résolution directe. Si la cause dépasse votre périmètre, présentez les tests effectués, leurs résultats et la raison de l'escalade. Ne modifiez pas un système hors de votre périmètre uniquement pour « essayer ».

9. Compte rendu écrit minimal

Utilisateur / équipement	Agent Comptabilité - PC-COMPTA-08
Incident	Accès refusé au partage Comptabilité
Diagnostic	Groupe métier absent du jeton utilisateur
Action	Correction de l'appartenance suivant la procédure
Contrôle	Nouvelle session + test lecture/modification
Résultat	Accès rétabli

10. Erreurs fréquentes

Présenter directement la solution	Expliquer d'abord le diagnostic.
Réciter des commandes	Expliquer le but du test et interpréter le résultat.
Ne pas préciser son rôle	Dire clairement ce que vous avez réalisé.
Oublier la validation	Toujours expliquer les contrôles finaux.
Cacher une escalade	Expliquer pourquoi elle était justifiée.

11. Mémo express

Contexte : situer rapidement l'environnement.
 Demande : présenter le besoin ou le symptôme.
 Diagnostic : expliquer les contrôles et le raisonnement.
 Actions : décrire précisément ce que vous avez fait.
 Contrôles : montrer comment le résultat a été validé.
 Résultat : indiquer clairement l'état final.
 Réflexe examen : une commande n'a de valeur que si vous savez expliquer pourquoi vous l'utilisez et ce que son résultat signifie.