

TIP 4.4

S'entraîner à la mise en situation de support utilisateur

Fiche mémo examen - Titre professionnel TIP

1. Les 3 compétences évaluées

Compétence	À quoi doit répondre
Gérer une demande ou un incident	Prendre en charge la demande, respecter les procédures, mettre à jour le ticket et assurer la traçabilité.
Assister et accompagner l'utilisateur	Expliquer clairement, adapter son vocabulaire et vérifier la compréhension.
Diagnostiquer un incident	Recueillir les symptômes, réaliser des tests, établir le diagnostic, résoudre ou escalader.

2. La méthode à mémoriser

Étape	Méthode
Accueil	Prendre en charge l'utilisateur sans se précipiter sur une solution.
Questionnement	Recueillir les informations utiles et qualifier la demande.
Reformulation	Vérifier que technicien et utilisateur parlent du même problème.
Diagnostic	Tester les hypothèses du plus simple au plus précis.
Action	Corriger dans son périmètre et conformément aux procédures.
Contrôle	Valider techniquement et avec l'utilisateur.
Compte rendu	Tracer symptômes, cause, actions et résultat dans le ticket.

3. Questionner avant d'agir

Quoi	Exemples de questions
Symptôme	Que se passe-t-il exactement ? Quel message apparaît ?
Périmètre	Une seule application ou tout le poste ? Un seul utilisateur ou plusieurs ?
Chronologie	Depuis quand ? Une modification a-t-elle eu lieu juste avant ?
Contexte	Ethernet ou Wi-Fi ? Poste interne ou distant ? Ressource interne ou externe ?

4. Exemple de diagnostic réseau

Symptôme : « Je n'ai plus Internet ». Les collègues du même bureau n'ont pas de problème.
 Contrôle : Get-NetIPConfiguration affiche une adresse 169.254.x.x, sans passerelle ni DNS.
 Interprétation : le poste n'a pas obtenu la configuration IPv4 attendue par DHCP.
 Suite logique : vérifier d'abord le raccordement, l'interface, la prise et le port réseau avant de modifier Windows.

5. Accompagner avec un langage adapté

À éviter	À privilégier
« Générez une URL avec ACL. »	« Nous allons créer un lien de partage sécurisé avec l'outil autorisé par l'entreprise. »
« Le DHCP n'a pas répondu. »	« Votre ordinateur n'a pas reçu sa configuration réseau habituelle ; je vais vérifier la connexion. »
Faire toute la manipulation sans expliquer	Guider l'utilisateur et lui faire refaire l'action lorsque c'est pertinent.

6. Résoudre ou escalader ?

Résoudre	Escalader
L'incident est compris et relève de votre périmètre.	La cause concerne un système ou service hors de votre périmètre.
La procédure autorise l'action envisagée.	L'intervention exige des droits ou compétences non autorisés.
Vous pouvez corriger puis valider le résultat.	Vous transmettez symptômes, tests et résultats à l'équipe compétente.

7. Ticket : ce qu'il faut tracer

Étape	Exemple
Incident	Absence de connectivité réseau
Symptôme	Pas d'accès Internet ni aux ressources internes
Diagnostic	Adresse APIPA - liaison physique défaillante
Cause	Câble Ethernet mal connecté
Action	Raccordement corrigé
Contrôle	DHCP, passerelle, DNS et accès utilisateur validés
Statut	Résolu

8. Ce que le jury peut observer

Compétence	À quoi cela ressemble
Laisser l'utilisateur expliquer	Écoute et recueil des informations
Poser des questions ciblées	Qualification de la demande
Reformuler	Compréhension mutuelle
Expliquer simplement	Accompagnement utilisateur
Tester progressivement	Méthode de diagnostic
Contrôler après correction	Validation du résultat
Escalader si nécessaire	Respect du périmètre
Mettre à jour le ticket	Traçabilité

9. Erreurs fréquentes

Erreur	Erreur corrigée
Donner la solution avant d'écouter	Qualifier d'abord le besoin.
Utiliser du jargon	Adapter le vocabulaire au niveau de l'utilisateur.
Modifier plusieurs paramètres à la fois	Tester une hypothèse puis observer le résultat.
Demander le mot de passe utilisateur	Respecter la confidentialité des identifiants.
Clôturer sans contrôle	Valider techniquement et avec l'utilisateur.

10. Mémo express

Accueil : écouter avant d'agir.
 Questionnement : qualifier précisément le symptôme.
 Reformulation : confirmer le besoin.
 Diagnostic : tester méthodiquement les hypothèses.
 Action : corriger dans le périmètre autorisé.
 Contrôle : vérifier techniquement et avec l'utilisateur.
 Compte rendu : documenter l'intervention.
 Escalade : elle est professionnelle lorsqu'elle est justifiée et documentée.
 Réflexe examen : comprendre avant d'agir.