

TIP 4.7

Préparer l'entretien technique avec le jury

Fiche mémo examen - Titre professionnel TIP

1. Le rôle de l'entretien technique

L'entretien technique dure 30 minutes après la mise en situation professionnelle. Le jury revient sur les actions réalisées, demande des clarifications et peut approfondir des compétences qui n'ont pas été suffisamment observées pendant l'épreuve pratique.

2. La méthode de réponse

Question	Réponse attendue
Réponse	Répondre directement à la question posée.
Pourquoi	Justifier le choix ou l'action.
Comment	Décrire la méthode, l'outil ou le test utilisé.
Contrôle	Expliquer comment le résultat a été validé.

3. Répondre avec du raisonnement, pas une récitation

Question du jury	Réponse attendue
Pourquoi vérifier DNS avant la jonction au domaine ?	Parce qu'Active Directory s'appuie sur DNS pour localiser les contrôleurs de domaine et leurs services.
Pourquoi Test-NetConnection plutôt qu'un ping ?	Pour tester l'accessibilité d'un service précis sur un port TCP donné.
Pourquoi gpresult ?	Pour analyser les stratégies réellement appliquées au poste ou à l'utilisateur.

4. Interpréter un résultat

Exemple : Test-ComputerSecureChannel retourne False.
Bonne démarche : expliquer qu'il existe probablement un problème dans la relation sécurisée poste/domaine, puis vérifier connectivité, DNS et état du domaine avant d'envisager une réparation.

5. Questions fréquentes - Support et poste

Question	Réponse
Pourquoi reformuler une demande ?	Vérifier que l'utilisateur et le technicien ont compris le même besoin.
Quand escalader ?	Lorsque l'incident dépasse le périmètre ou les compétences autorisées.
Pourquoi mettre à jour le ticket ?	Assurer la traçabilité et faciliter la reprise de l'incident.
Pourquoi vérifier les pilotes ?	Détecter les périphériques absents ou en anomalie.
Pourquoi appliquer les mises à jour ?	Corriger vulnérabilités et anomalies connues avant livraison.

6. Questions fréquentes - Réseau et Active Directory

Question	Réponse
Que signifie 169.254.x.x ?	Adresse APIPA : la configuration DHCP attendue n'a pas été obtenue.
Pourquoi commencer par le câble ?	Éliminer d'abord une panne physique avant d'analyser les couches supérieures.
Pourquoi vérifier le DNS interne ?	Permettre au poste de localiser les services Active Directory.
Pourquoi vérifier l'heure ?	Une dérive importante peut perturber l'authentification Kerberos.
Pourquoi rouvrir la session après un ajout de groupe ?	Pour recréer le jeton de sécurité avec les nouvelles appartenances.
Pourquoi éviter Everyone / Full Control ?	Cela réduit la sécurité et masque le vrai problème de droits.

7. Si vous ne connaissez pas immédiatement la réponse

N'inventez pas. Dites ce que vous savez, ce que vous vérifieriez et comment vous chercheriez une information fiable. Exemple : « Je ne connais pas la valeur exacte sans la vérifier, mais je consulterais la procédure interne ou la documentation constructeur avant toute modification. »

8. Les erreurs à éviter

Erreur	Erreur professionnelle
Répondre trop longuement	Réponse directe puis justification.
Réciter une définition	Relier la connaissance à la situation rencontrée.
Inventer une réponse	Reconnaître la limite et expliquer la démarche de vérification.
Citer une commande sans but	Dire pourquoi elle est utilisée et ce que signifie le résultat.
Cacher une erreur de diagnostic	Expliquer comment le résultat a permis d'écarter une hypothèse.

9. Grille rapide pour construire une réponse

Question	Réponse
Quelle est ma réponse ?	Le poste utilise le mauvais DNS.
Pourquoi est-ce important ?	Il doit localiser les services Active Directory.
Comment je le vérifie ?	Configuration IP, Resolve-DnsName, nltest.
Comment je valide ?	Le DC est résolu et le domaine est découvert.

10. Mémo express

Entretien technique : 30 minutes après la mise en situation.
Méthode : Réponse -> Pourquoi -> Comment -> Contrôle.
Commande : toujours expliquer son objectif et interpréter son résultat.
Erreur : expliquez comment vous avez adapté votre diagnostic.
Limite : n'inventez pas ; dites comment vous vérifieriez.
Escalade : elle peut être une réponse professionnelle si elle est justifiée.
Réflexe jury : comprendre -> expliquer -> justifier -> valider.