

TIP 4.8

Préparer l'entretien final et présenter son métier

Fiche mémo examen - Titre professionnel TIP

1. L'entretien final en bref

Durée : 15 minutes. Le jury dispose notamment du dossier professionnel. L'objectif principal est de vérifier votre vision globale du métier et votre appropriation de la culture professionnelle.

2. Entretien technique vs entretien final

Entretien technique	Entretien final
30 minutes	15 minutes
Analyse des choix techniques	Vision globale du métier
Retour sur la mise en situation	Échange possible sur le dossier professionnel
Diagnostic, commandes, contrôles	Culture professionnelle, posture, missions, expérience

3. Les 3 grandes activités du TIP

Activité	Description
Support utilisateur	Demandes, incidents, assistance, accompagnement, diagnostic, ticket.
Équipements numériques	Préparation, installation, maintenance, mises à jour, sécurité, validation.
Infrastructure	Réseau, Wi-Fi, VPN, Active Directory, groupes, droits, accès aux ressources.

4. Présenter le métier en 2 minutes

Éléments	Contenu
Mission	Assurer un support informatique de proximité auprès des utilisateurs.
Activités	Support, équipements numériques et infrastructure.
Méthode	Diagnostiquer, intervenir, contrôler et documenter en respectant les procédures.
Finalité	Permettre aux utilisateurs de travailler avec un environnement fonctionnel et sécurisé.

5. Une définition simple du métier

« Le technicien informatique de proximité assure le support auprès des utilisateurs. Il prend en charge les demandes et incidents, prépare et maintient les équipements numériques et peut intervenir sur certains éléments de l'infrastructure comme le réseau ou Active Directory. Son objectif est de garantir un service fonctionnel, sécurisé et adapté aux besoins, dans le respect des procédures. »

6. La posture professionnelle

Posture	Contenu
Écoute / pédagogie	Comprendre le besoin et adapter le vocabulaire à l'utilisateur.
Rigueur / méthode	Diagnostiquer avant d'agir et valider les résultats.
Confidentialité	Ne consulter que les informations nécessaires à l'intervention.
Respect du périmètre	Savoir quand intervenir, demander une validation ou escalader.

7. Sécurité, confidentialité et traçabilité

Thème	Objectifs à atteindre
Sécurité	Appliquer mises à jour, protections, moindre privilège et procédures.
Confidentialité	Un droit technique d'accès ne justifie pas la consultation d'une donnée sans nécessité.
Traçabilité	Documenter problème, tests, actions, résultat et éventuelle escalade.

8. Présenter une situation du dossier professionnel

Thème	Objectifs à atteindre
Contexte	Dans quelle situation suis-je intervenu ?
Objectif	Quel besoin ou problème devait être traité ?
Actions	Qu'ai-je réellement fait ?
Contrôles	Comment ai-je vérifié le résultat ?
Résultat	Quelle a été l'issue de l'intervention ?

9. Questions classiques du jury

Question	Réponse type
Quelle place occupe l'utilisateur ?	Il est au centre du métier : écoute, accompagnement et continuité de service.
Pourquoi documenter ?	Traçabilité, suivi, reprise et capitalisation des connaissances.
Que faire hors périmètre ?	Collecter les éléments utiles puis escalader selon les procédures.
Quelle place pour la sécurité ?	Elle est intégrée aux gestes quotidiens du technicien.
Comment maintenir ses compétences ?	Documentation, formation, laboratoire, retours d'expérience et veille.

10. Situations délicates

Utilisateur mécontent : rester calme, écouter, vérifier l'historique, reformuler et expliquer la suite.
 Demande contraire aux règles : ne pas désactiver une protection sans validation ; diagnostiquer et suivre la procédure.
 Technologie inconnue : recueillir le contexte, consulter une documentation fiable, demander de l'aide ou escalader si nécessaire.

11. Les erreurs à éviter

Erreur	Erreur corrigée
Parler uniquement de technique	Montrer aussi service utilisateur, sécurité et posture.
Ne parler que du support	Présenter les 3 activités du titre.
Dire « je fais tout »	Connaître son périmètre et savoir escalader.
Réciter le dossier	Expliquer les situations avec ses propres mots.
Inventer une réponse	Dire comment vous rechercheriez une information fiable.

12. Mémo express

Entretien final : 15 minutes.
 But : montrer une vision globale du métier et une culture professionnelle.
 3 activités : support utilisateur -> équipements numériques -> infrastructure.
 Présentation du métier : Mission -> Activités -> Méthode -> Finalité.
 Expérience du DP : Contexte -> Objectif -> Actions -> Contrôles -> Résultat.
 Posture : écoute, rigueur, pédagogie, confidentialité, respect des procédures.
 Sécurité : elle fait partie des gestes quotidiens du TIP.
 Réflexe jury : montrer que vous comprenez le métier, pas seulement les outils.