

TP FINAL

Support utilisateur

Fiche de synthèse - Mise en situation complète

1. Démarche globale

Le TP final évalue surtout la méthode du technicien : prendre en charge la demande, déterminer sa priorité, diagnostiquer avec logique, résoudre ou escalader, faire valider le résultat puis documenter.

Démarche à retenir :

Écouter → Questionner → Qualifier → Prioriser → Diagnostiquer → Corriger ou escalader → Valider → Documenter

2. Les six tickets du TP

Ticket	Situation	Piste principale
A	Plus de réseau ni dossiers partagés.	APIPA / liaison Ethernet / DHCP.
B	Portable sans aucun voyant.	Alimentation / chargeur / substitution.
C	Application Urbanis se ferme au lancement.	Profil utilisateur / événements / droits.
D	Mauvaise imprimante utilisée.	Assistance à distance / configuration.
E	8 utilisateurs ne peuvent plus imprimer.	Impact collectif / alimentation imprimante.
F	Texte trop petit, préférence pour l'écrit.	Accessibilité / accompagnement adapté.

3. Prioriser sans se fier au mot « urgent »

La priorité dépend de l'impact et de l'urgence selon les règles de l'organisation. Dans ce TP, le ticket E est particulièrement important : plusieurs utilisateurs sont bloqués et le service rendu au public est affecté.

Réflexe : distinguer l'urgence ressentie par l'utilisateur de l'impact réel sur l'activité.

4. Diagnostic réseau

Indice / test	Interprétation
169.254.x.x	APIPA : échec d'obtention d'une configuration IPv4 via DHCP.
Vérification physique	Câble, dock, prise et état de la liaison avant le DNS.
Nouvelle IP correcte	Le lien est rétabli ; poursuivre passerelle, ressources et DNS si nécessaire.

5. Diagnostic matériel

Pour un portable sans signe de vie : vérifier prise, chargeur, connecteur et alimentation. La substitution avec un chargeur compatible connu comme fonctionnel permet d'isoler une panne du chargeur.

6. Diagnostic Windows / application

Étape	Action
Étendue	Vérifier si d'autres utilisateurs rencontrent le même problème.
Reproduire	Noter l'heure exacte du plantage.
Journal	Consulter l'Observateur d'événements.
Comparer	Tester un autre utilisateur sur le même poste.
Pistes	Profil, paramètres applicatifs, droits ou installation locale.

7. Assistance à distance

Identifier l'utilisateur et le poste, informer avant la prise en main, ne jamais demander le mot de passe personnel, prévenir avant toute action ayant un impact, faire tester la correction puis fermer la session distante.

8. Accessibilité et accompagnement

Demander les besoins et préférences de l'utilisateur, proposer uniquement les réglages adaptés et faire valider le résultat. Dans Windows 11 : Paramètres → Accessibilité. Le ticket doit décrire le réglage effectué, pas la situation personnelle de l'utilisateur.

9. Incident collectif

Lorsqu'une ressource commune affecte plusieurs utilisateurs, chercher d'abord la cause commune. Pour une imprimante hors tension utilisée par huit agents, réinstaller les pilotes sur tous les postes serait incohérent.

10. Compte rendu professionnel

Élément	À consigner
Symptôme	Ce qui ne fonctionne pas.
Étendue	Utilisateur, poste, service ou plusieurs personnes.
Tests	Commandes et vérifications réellement effectuées.
Résultats	Ce que chaque test permet d'observer.
Action	Correction ou escalade réalisée.
Validation	Preuve que l'utilisateur peut reprendre son activité.

11. Capitaliser les connaissances

Un incident récurrent peut devenir une fiche de base de connaissances. Exemple : « Windows 11 - Diagnostiquer un poste disposant d'une adresse 169.254.x.x ». La fiche doit contenir contexte, symptômes, vérifications, résultat attendu et critères d'escalade.

12. À retenir

Le TP final évalue la démarche autant que la solution.
Écouter, qualifier, prioriser, diagnostiquer avec méthode, résoudre ou escalader, faire valider puis documenter.
Toujours expliquer ce que chaque test cherche à démontrer.