

QCM – Questions à choix multiples

1.1 Problèmes matériels

Un utilisateur signale que son PC ne s'allume plus. Quel est le premier élément à vérifier ?

- a) L'état du disque dur
- b) La connexion à Internet
- c) L'alimentation électrique
- d) La mise à jour des pilotes

L'écran d'un PC portable reste noir alors que les voyants sont allumés. Quelle est la cause probable ?

- a) Un problème de RAM
- b) Une panne du rétroéclairage
- c) Un virus informatique
- d) Une configuration réseau incorrecte

1.2 Problèmes logiciels

Un utilisateur voit un écran bleu (BSOD) à chaque démarrage de son PC. Quelle est la meilleure action à entreprendre ?

- a) Formater le disque dur immédiatement
- b) Démarrer en mode sans échec et vérifier les pilotes
- c) Changer la carte graphique
- d) Désactiver l'antivirus

Un utilisateur se plaint que son PC est très lent. Quelle peut être la cause ?

- a) Une surchauffe du processeur
- b) Un pare-feu mal configuré
- c) Un disque dur plein ou fragmenté
- d) Toutes les réponses sont correctes

1.3 Problèmes réseau

Un utilisateur ne parvient pas à se connecter au Wi-Fi. Quelle est la première vérification à effectuer ?

- a) Vérifier si le mode avion est activé
- b) Changer de navigateur Internet
- c) Réinstaller Windows
- d) Vérifier le niveau de la batterie

Un utilisateur a un accès lent à Internet uniquement via Chrome et Edge, mais pas sur Firefox. Quelle est la cause probable ?

- a) Un problème de serveur DNS
- b) Un problème matériel
- c) Une saturation du réseau
- d) Une mauvaise configuration du navigateur

2. Études de cas – Mise en situation

Cas 1 : Panne matérielle

Un utilisateur appelle en expliquant que son PC ne démarre plus et émet plusieurs bips au démarrage. Quels sont les éléments à vérifier et quelle est la procédure à suivre ?

Cas 2 : Panne logicielle

Un utilisateur se plaint que son affichage est à l'envers. Comment l'aider à résoudre ce problème à distance ?

Cas 3 : Problème réseau

Un utilisateur ne peut plus accéder à Internet malgré une connexion Wi-Fi active. Comment diagnostiquer le problème et quelles solutions proposer ?

3. Scénarios pratiques – Résolution de problèmes en direct

Les techniciens seront mis en situation et devront :

- Guider un utilisateur à distance pour résoudre un problème donné
- Expliquer clairement les manipulations à effectuer
- Assurer un suivi pour vérifier que la solution fonctionne

Scénario 1 : Support logiciel

Un utilisateur explique que son navigateur affiche trop de publicités et ralentit. Comment l'aider à nettoyer son système ?

Scénario 2 : Support matériel

Un utilisateur dit que son écran n'affiche plus rien après le démarrage de son PC. Posez-lui les bonnes questions pour identifier la cause.

Scénario 3 : Support réseau

Un utilisateur n'arrive pas à imprimer sur une imprimante réseau. Décrivez la procédure de diagnostic et de résolution.

4. Critères d'évaluation

- Capacité à poser les bonnes questions pour identifier la panne
 - Clarté des explications fournies à l'utilisateur
 - Efficacité des solutions proposées
 - Bonne gestion du temps et de la communication à distance
-