

## Activité 2 - Assistance technique et accompagnement utilisateur :

### Compétences mises en œuvre :

- **2) Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution :** C'est l'essence même de cette mission. Il s'agit de diagnostiquer un dysfonctionnement (bug système, problème de synchronisation iCloud, conflit logiciel) et d'y apporter une résolution technique.
- **5) Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique :** Lors des rendez-vous de configuration ou de formation (notamment avec le public senior), l'objectif est de rendre l'outil informatique fonctionnel, accessible et sécurisé pour l'utilisateur.

### Cahier des charges :

- **Le besoin du commanditaire (Le client) :** Rétablir le bon fonctionnement des équipements Apple des clients confrontés à des bugs logiciels ou des difficultés d'usage. Proposer un accompagnement personnalisé pour la prise en main du matériel.
- **Les attentes :** Apporter un diagnostic précis et une solution immédiate si possible. Faire preuve d'une grande pédagogie et d'adaptabilité, en particulier lors des rendez-vous dédiés aux personnes âgées ou novices, pour démystifier la technologie et les former sur des logiciels précis (Mail, Photos, Safari, gestion des mots de passe).

### Démarche / Mode opératoire :

- **Positionnement temporel :** Activité quotidienne, réalisée au comptoir sans rendez-vous (incidents rapides) ou lors de créneaux planifiés d'une heure pour l'accompagnement spécifique.
- **Méthodologie suivie :** La démarche s'apparente à une Méthodologie de gestion des incidents (type ITIL allégée) et de *troubleshooting* (résolution de problèmes):

- **Qualification et Identification** : Écoute active de l'utilisateur pour comprendre le contexte d'apparition du problème ou le besoin d'apprentissage.
- **Diagnostic technique (Troubleshooting)** : Isolation du problème (matériel vs logiciel). Tests croisés, vérification des paramètres réseau, de l'espace de stockage, et de l'état des services Apple.
- **Résolution et Configuration** : Application d'un correctif (mise à jour d'iOS/macOS, réinitialisation des réglages réseau, suppression de malwares, reconfiguration sécurisée de l'Identifiant Apple).
- **Transfert de compétences (Formation)** : Explication des manipulations effectuées avec des termes simples pour rendre l'utilisateur autonome et prévenir de futurs incidents.