Séance 20

Résolution de problèmes et cas pratique global

Perfectionnement, usages avancés et méthodes de travail robustes

Support de cours – lot reconstruit

- Thème traité : Résolution de problèmes et cas pratique global.
- Objectif principal : diagnostiquer lentement un problème simple.
- Approche : démonstration, mise en pratique, correction analytique et validation de séance.
- Posture attendue : rigueur documentaire, autonomie progressive et contrôle systématique du résultat.



JVK • Niveau 4 • support premium de cours

Résolution de problèmes et cas pratique global

Objectifs, compétences visées et repères de séance

Objectifs de la séance

- Diagnostiquer lentement un problème simple
- Corriger impression, pièce jointe ou synchronisation
- Mobiliser l'ensemble des acquis du niveau 4

Compétences visées

- Suivre une méthode de diagnostic reproductible
- Combiner plusieurs compétences numériques sur un cas réel

Résultat attendu

À l'issue de la séance, vous savez diagnostiquer lentement un problème simple et contrôler le résultat obtenu avant diffusion.

Notions de posture

- Raisonner avant de manipuler.
- Conserver une logique stable dans le temps.
- Contrôler systématiquement le résultat final.

Méthode de travail

- Observer la situation de départ.
- Agir étape par étape.
- Vérifier puis capitaliser la méthode.

Critères de réussite

- Le résultat est lisible et cohérent.
- La manipulation peut être refaite sans aide immédiate.
- Les erreurs fréquentes sont identifiées avant diffusion.

Résolution de problèmes et cas pratique global

Notions clés, vocabulaire utile et exemples concrets

Diagnostic

On observe d’abord les symptômes avant de tenter une solution.

Exemple concret

Cas d’usage : diagnostiquer lentement un problème simple.

Cause probable

On distingue problème d’accès, de paramétrage, de fichier ou d’usage.

Exemple concret

À contrôler avant action : corriger impression, pièce jointe ou synchronisation.

Test simple

Chaque action doit confirmer ou invalider une hypothèse.

Exemple concret

Bonne pratique : mobiliser l’ensemble des acquis du niveau 4.

Capitalisation

On note la solution retenue pour la réutiliser ensuite.

Exemple concret

Repère : un tiers doit comprendre la logique sans explication orale longue.

Ces notions servent de vocabulaire commun avant la démonstration détaillée.

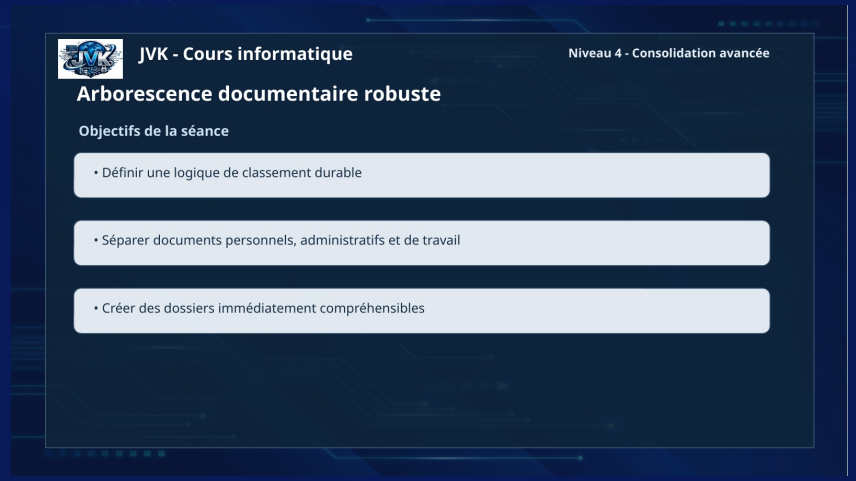
Résolution de problèmes et cas pratique global

Déroulé pas à pas, avec capture et points de contrôle

Déroulé pas à pas

1. Décrire précisément le problème rencontré.
2. Identifier l’environnement concerné : poste, fichier, réseau, compte ou imprimante.
3. Tester une hypothèse simple à la fois.
4. Vérifier le retour à la normale après chaque action.
5. Formaliser la solution et les points de prévention.

Capture de repère



Méthode et points de contrôle

- Vous validez chaque étape avant de passer à la suivante.
- Vous contrôlez l’effet réel de la manipulation sur le document, le fichier ou le support.
- Vous notez le point de blocage exact si le résultat attendu n’apparaît pas.

Résolution de problèmes et cas pratique global

Exercice pratique, consigne d’exécution et critère de réussite

Exercice pratique

Objectif de l’exercice

Traitez un cas combiné : document mal nommé, pièce jointe trop lourde et fichier non synchronisé.

- Travaillez dans le bon ordre : préparation, exécution, contrôle final.
- Notez votre méthode au fur et à mesure pour pouvoir la refaire.
- En cas d’erreur, isolez le point précis qui bloque au lieu de tout recommencer.

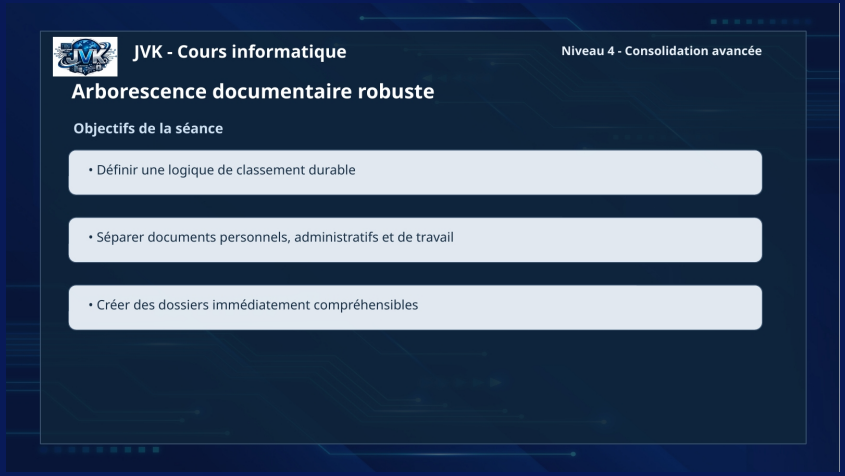
Résultat attendu

Le résultat doit rendre visible l’objectif de séance : diagnostiquer lentement un problème simple.

Critère de réussite

Le livrable est compréhensible, stable et peut être vérifié rapidement par le formateur.

Capture utile



La capture sert de repère visuel ; elle ne remplace pas le contrôle réel du résultat.

Résolution de problèmes et cas pratique global

Check-up de fin de séance et trace écrite de consolidation

Check-up de fin de séance

- Je sais décrire un problème avant d'intervenir.
- Je teste une solution à la fois.
- Je peux capitaliser une méthode simple de résolution.

Autonomie visée

Niveau 4 : vous devez pouvoir refaire la méthode seul, puis l'adapter à un cas proche.

Trace écrite conseillée

Rédiger une fiche réflexe personnelle : impression, pièce jointe, cloud, compte.

Lien avec la progression

- Cette séance consolide des pratiques robustes réutilisables dans un contexte réel.
- Le point clé n'est pas seulement la manipulation, mais la méthode de contrôle associée.
- La prochaine utilisation doit être faite sur un document ou un cas concret personnel.

Clôture : *relire la* méthode, *refaire la manipulation puis* vérifier *la* transférabilité *sur un autre cas.*