

GRILLE D'ENTRETIEN · TECH & DATA

Technicien(ne) support informatique

Durée conseillée : 40 min · Posez les mêmes questions à chaque candidat pour comparer objectivement.

CANDIDAT(E)

DATE DE L'ENTRETIEN

RECRUTEUR(S)

ENTREPRISE / ÉQUIPE

BARÈME

1 Insuffisant

2 À développer

3 Conforme aux attentes

4 Excellent

Vérifications préalables

Formation / expérience en support

Oui / Non

Environnements maîtrisés (Windows, M365, AD...)

.....

Outil de ticketing connu

.....

Date de disponibilité

.....

Critères d'évaluation

01 Parcours et expérience

Support, parc, environnements

NOTE

1

2

3

4

Présentez-moi vos expériences en support.

→ Taille du parc, types d'incidents, outils

Notes

Quel incident vous a demandé le plus de réflexion ?

→ Méthode de diagnostic

Notes

02 Diagnostic et résolution

Méthode, matériel, logiciel

NOTE

1

2

3

4

Un utilisateur n'a plus accès à Internet. Quelles sont vos étapes ?

→ Méthode progressive (câble, IP, DNS, proxy...)

Notes

Un PC est très lent. Comment diagnostiquez-vous ?

→ Processus, disque, RAM, malwares, mises à jour

Notes

03 Systèmes et comptes

AD, M365, droits

NOTE

1	2	3	4
---	---	---	---

Comment créez-vous un compte pour un nouvel arrivant ?

→ AD, licences, groupes, messagerie, sécurité

Notes

Qu'est-ce qu'une GPO et à quoi sert-elle ?

→ Définition, exemples

Notes

04 Relation utilisateur

Pédagogie, priorisation

NOTE

1	2	3	4
---	---	---	---

Comment expliquez-vous une manipulation à un utilisateur peu à l'aise ?

→ Patience, simplicité, vérification

Notes

Trois tickets urgents arrivent en même temps. Que faites-vous ?

→ Impact, criticité, communication

Notes

05 Sécurité et motivation

Bonnes pratiques, évolution

NOTE

1	2	3	4
---	---	---	---

Un utilisateur a cliqué sur un lien de phishing. Que faites-vous ?

→ Isolement, changement de mot de passe, alerte, analyse

Notes

Comment vous voyez-vous évoluer ?

→ Projet cohérent (admin sys, réseau, cyber)

Notes

MISE EN SITUATION

NOTE

« **Lundi 8 h 30, la messagerie ne fonctionne plus pour tous les utilisateurs et le directeur vous appelle. Que faites-vous ?** »

1	2	3	4
---	---	---	---

→ Signaux attendus : vérifie l'étendue du problème, consulte l'état du service (M365 / serveur), informe rapidement les utilisateurs, escalade si besoin, communique régulièrement jusqu'à la résolution, documente.

Synthèse

PARCOURS	DIAGNOSTIC	SYSTÈMES	RELATION	SÉCURITÉ	SITUATION	TOTAL
/ 4	/ 4	/ 4	/ 4	/ 4	/ 4	/ 24

POINTS FORTS

POINTS DE VIGILANCE

COMMENTAIRE GÉNÉRAL

RECOMMANDATION

☐

À retenir

☐

À revoir en 2e entretien

☐

Ne pas retenir