



Dossier technique d'évaluation

Titre professionnel

Responsable d'espace de médiation numérique
Arrêté du 08/02/2019 - JO du 15/02/2019 Date d'effet au 13/07/2019

Session titre professionnel

Épreuve n° 1

Annexe du dossier jury

Liste de situations d'intervention de maintenance

Sigle titre	Code titre	Type document	Dossier	N° DTE	Date mise à jour	Page
REMN	TP-01336	DTE TP	Annexe 2 jury	01v01	17/12/2019	1/24

Page vierge

Sigle titre	Code titre	Type document	Dossier	N° DTE	Date mise à jour	Page
REM N	TP-01336	DTE TP	Annexe 2 jury	01v01	17/12/2019	2/24

Annexe n°10 - Recommandations pour le bon déroulement de l'épreuve

1. Equilibrer les durées des situations proposées au candidat

Les situations d'intervention proposées sont volontairement courtes. Néanmoins, certaines nécessitent un temps de réalisation plus conséquent que d'autres.

Pour ne pas mettre le candidat en difficulté, vous veillerez à **combinaison une situation courte avec une situation plus longue**.

A titre indicatif, les situations **marquées de deux astérisques**** indiquent les **interventions potentiellement chronophages**.

2. Critères d'évaluation en cas d'intervention incomplète

Si, pour des raisons temporelles ou indépendantes du candidat, l'intervention ne peut être menée à son terme, vous évaluez la démarche d'analyse et le mode opératoire adoptés par le candidat pour résoudre le problème constaté.

3. Vérification avant intervention du candidat

Avant d'inviter le candidat à effectuer son intervention, vous procédez aux vérifications logicielles et matérielles indiquées sous la mention « A faire AVANT l'intervention ».

4. Remettre à l'état initial les paramètres matériels/logiciels

Après l'intervention de chaque candidat, vous remettez dans leur état initial :

- Le(s) matériel(s) : clavier, imprimante, scanner, disque dur, clé USB, carte mémoire ;
- Le(s) logiciel(s) : paramètres constatés avant intervention.

La mention « A faire APRES l'intervention » figure à la fin de chaque situation d'intervention à titre de rappel.

Sigle titre	Code titre	Type document	Dossier	N° DTE	Date mise à jour	Page
REMN	TP-01336	DTE TP	Annexe 2 jury	01v01	17/12/2019	3/24

Page vierge

Sigle titre	Code titre	Type document	Dossier	N° DTE	Date mise à jour	Page
REM N	TP-01336	DTE TP	Annexe 2 jury	01v01	17/12/2019	4/24

REPARTITION DES SITUATIONS D'INTERVENTION PAR MATERIEL

- A. Situations d'intervention sur ordinateur PC Windows pages 7, 9 et 11
- B. Situations d'intervention sur ordinateur PC Linux pages 11 et 13
- C. Situations d'intervention sur ordinateur Mac pages 13 et 15
- D. Situations d'intervention sur tablette Android pages 17 et 19
- E. Situations d'intervention sur tablette iPad pages 21 et 23

Sigle titre	Code titre	Type document	Dossier	N° DTE	Date mise à jour	Page
REMN	TP-01336	DTE TP	Annexe 2 jury	01v01	17/12/2019	5/24

Page vierge

Sigle titre	Code titre	Type document	Dossier	N° DTE	Date mise à jour	Page
REMN	TP-01336	DTE TP	Annexe 2 jury	01v01	17/12/2019	6/24

A. Situations d'intervention sur ordinateur PC Windows (1)

A1

Clavier – Mode refraappe activé

Demande utilisateur

Je ne comprends pas : quand je souhaite corriger mon CV dans LibreOffice, chaque fois que je tape les textes à ajouter, mon clavier fonctionne bizarrement : cela écrase les caractères qui suivent. Vous pouvez m'aider ?

A faire AVANT l'intervention

- Activer le mode « Refraappe » (touche INSER)
- Dans LibreOffice Writer uniquement (Word ne prend plus en compte ce mode), ouvrir le fichier CV enregistré dans le dossier « Documents »

Proposition de solution

- Désactiver le mode « Refraappe » avec la touche INSER et expliquer la manipulation à l'utilisateur

A faire APRES l'intervention

- Laisser le mode « Refraappe » désactivé
- Remettre le fichier dans son état initial

A2

Extension de fichier - Décompression d'un fichier .tar.gz

Demande utilisateur

J'ai reçu hier par e-mail une pièce jointe et je ne sais pas ce que c'est. L'ami qui me l'a envoyée m'a dit que c'était des images. Mais je n'arrive pas à les ouvrir pour les voir. Vous pouvez le faire pour moi ?

Proposition de solution

- Prendre les précautions d'usage de vérification de l'innocuité de la PJ
- Installer un logiciel de compression/décompression de type 7-Zip

A faire AVANT l'intervention

- Le fichier des 3 photos compressées en .tar.gz est enregistré dans le dossier « Images » : indiquer l'emplacement au candidat.

A faire APRES l'intervention

- Supprimer le dossier décompressé
- Désinstaller le logiciel de compression/décompression

Sigle titre	Code titre	Type document	Dossier	N° DTE	Date mise à jour	Page
REMN	TP-01336	DTE TP	Annexe 2 lury	01v01	17/12/2019	7/24

Page vierge

Sigle titre REMIN	Code titre TP-01336	Type document DTE TP	Dossier Annexe 2 jury	N° DTE 01v01	Date mise à jour 17/12/2019	Page 8/24
----------------------	------------------------	-------------------------	--------------------------	-----------------	--------------------------------	--------------

A. Situations d'intervention sur ordinateur PC Windows (2)

A3

SPAM pop-up et publicités

Demande utilisateur

Proposition de solution

Quand je vais sur Internet, j'ai plein de publicités sur les sites que je visite. Est-ce qu'on pourrait faire quelque chose pour ne plus les voir ?

- Sur un navigateur qui le permet, ajouter/paramétrer un bloqueur de publicités fiable

A faire AVANT l'intervention

- Vérifier qu'aucun bloqueur de publicités n'est installé

A faire APRES l'intervention

- Désinstaller l'extension installée par le candidat

A4

Protection contre les cookies tiers

Demande utilisateur

Proposition de solution

J'ai entendu à la radio que lorsqu'on visite des sites internet on est espionné pour des raisons commerciales. Il paraît qu'il existe des solutions pour se protéger. Vous pouvez protéger mon ordinateur ?

- Paramétrer et/ou installer un navigateur permettant de filtrer les cookies tiers et éléments de pistage
- Au besoin, ajouter une/des extensions fiables complémentaires

A faire AVANT l'intervention

- Vérifier que les paramètres du navigateur sont en mode basique

A faire APRES l'intervention

- Remettre les paramètres initiaux
- Désinstaller le(s) extensions installées par le candidat

Sigle titre	Code titre	Type document	Dossier	N° DTE	Date mise à jour	Page
REMN	TP-01336	DTE TP	Annexe 2 lury	01v01	17/12/2019	9/24

Page vierge

Code titre	Type document	Dossier	N° DTE	Date mise à jour	Page
TP-01336	DTE TP	Annexe 2 jury	01v01	17/12/2019	10/24

A. Situations d'intervention sur ordinateur PC Windows (3)

A5

Installation d'une imprimante

Demande utilisateur

Je viens d'acheter cette imprimante [vous indiquez la marque et le modèle présent dans la salle] et je ne sais pas la brancher à mon ordinateur pour imprimer une page. Pouvez-vous m'aider à la faire marcher ?

A faire AVANT l'intervention

- Vérifier que l'imprimante n'est ni installée ni connectée physiquement

A faire APRES l'intervention

- Désinstaller et déconnecter l'imprimante

Proposition de solution

- Rechercher/installer le pilote de l'imprimante. Connecter physiquement l'imprimante. Tester l'imprimante.

B. Situations d'intervention sur ordinateur PC Linux (1)

B1

Installation d'un logiciel

Demande utilisateur

J'ai acheté un ordinateur d'occasion sur lequel a été installé Linux pour qu'il fonctionne plus rapidement. Avant, j'utilisais Windows et je savais installer un logiciel. Avec Linux, c'est différent et je ne sais pas le faire. Je suis enseignant(e) et j'ai besoin d'installer un logiciel qui permet de créer des flashcards pour entraîner les élèves dans leurs apprentissages. Vous pouvez faire ça pour moi ?

A faire AVANT l'intervention

- Vérifier qu'aucun logiciel de flashcards n'est installé

A faire APRES l'intervention

- Désinstaller le logiciel de flashcards

Proposition de solution

- A partir de la logithèque ou d'un terminal (en lignes de commandes), installer un logiciel de type Anki

Sigle titre	Code titre	Type document	Dossier	N° DTE	Date mise à jour	Page
REMN	TP-01336	DTE TP	Annexe 2 jury	01v01	17/12/2019	11/24

Page vierge

Sigle titre REMN	Code titre TP-01336	Type document DTE TP	Dossier Annexe 2 jury	N° DTE 01v01	Date mise à jour 17/12/2019	Page 12/24
---------------------	------------------------	-------------------------	--------------------------	-----------------	--------------------------------	---------------

B. Situations d'intervention sur ordinateur PC Linux (2)

B2

Protection contre les cookies tiers

Demande utilisateur

Proposition de solution

- J'ai entendu à la radio que lorsqu'on visite des sites internet on est espionné pour des raisons commerciales. Il paraît qu'il existe des solutions pour se protéger. Vous pouvez protéger mon ordinateur ?
- Paramétrer et/ou installer un navigateur permettant de filtrer les cookies tiers et éléments de pistage
 - Au besoin, ajouter une/des extensions fiables complémentaires

A faire AVANT l'intervention

- Vérifier que les paramètres du navigateur sont en mode basique

A faire APRES l'intervention

- Remettre les paramètres initiaux
- Désinstaller le(s) extensions installées par le candidat

C. Situations d'intervention sur ordinateur Mac (1)

C1

SPAM pop-up et publicités

Demande utilisateur

Proposition de solution

- Quand je vais sur internet, j'ai plein de publicités sur les sites que je visite. Est-ce qu'on pourrait faire quelque chose pour ne plus les voir ?
- Sur un navigateur qui le permet, ajouter/paramétrer un bloqueur de publicités fiable

A faire AVANT l'intervention

- Vérifier qu'aucun bloqueur de publicités n'est installé

A faire APRES l'intervention

- Désinstaller l'extension installée par le candidat

Sigle titre	Code titre	Type document	Dossier	N° DTE	Date mise à jour	Page
REMN	TP-01336	DTE TP	Annexe 2 jury	01v01	17/12/2019	13/24

Page vierge

Sigle titre	Code titre	Type document	Dossier	N° DTE	Date mise à jour	Page
REMN	TP-01336	DTE TP	Annexe 2 jury	01v01	17/12/2019	14/24

C. Situations d'intervention sur ordinateur Mac (2)

C2

Installation d'une imprimante**

Demande utilisateur

Je viens d'acheter cette imprimante *[vous indiquez la marque et le modèle présent dans la salle]* et je ne sais pas la brancher à mon ordinateur pour imprimer une page. Pouvez-vous m'aider à la faire marcher ?

A faire AVANT l'intervention

- Vérifier que l'imprimante n'est ni installée ni connectée physiquement

A faire APRES l'intervention

- Désinstaller et déconnecter l'imprimante

Proposition de solution

- Rechercher/installer le pilote de l'imprimante. Connecter physiquement l'imprimante. Tester l'imprimante.

ATTENTION

Si l'imprimante **ne figure pas dans la base de données** du système :

- Installer un paquet alternatif de type Gutenprint

Si l'imprimante n'est **pas compatible** avec Mac :

- Le candidat explique à l'utilisateur l'incompatibilité de matériel
- Il étaye sa réponse avec des éléments compréhensibles par l'utilisateur

C3

Installation d'un scanner**

Demande utilisateur

On vient de me donner ce scanner *[vous indiquez la marque et le modèle présent dans la salle]* et je ne sais pas le brancher à mon ordinateur pour numériser un document. Pensez-vous qu'il puisse fonctionner avec mon Mac ? Si oui, pouvez-vous m'aider à le faire fonctionner ?

A faire AVANT l'intervention

- Vérifier que le scanner n'est ni installé ni connecté physiquement

Proposition de solution

- Vérifier la compatibilité avec le système Mac. Installer le pilote. Tester le scanner avec un document à numériser.

ATTENTION

Si le modèle de scanner du plateau technique n'est pas compatible avec le système Mac, le candidat indique à l'utilisateur l'impossibilité de le faire fonctionner.

A faire APRES l'intervention

- Désinstaller et déconnecter le scanner

Sigle titre	Code titre	Type document	Dossier	N° DTE	Date mise à jour	Page
REMN	TP-01336	DTE TP	Annexe 2 jury	01v01	17/12/2019	15/24

Page vierge

Sigle titre	Code titre	Type document	Dossier	N° DTE	Date mise à jour	Page
REMN	TP-01336	DTE TP	Annexe 2 Jury	01v01	17/12/2019	16/24

D. Situations d'intervention sur tablette Android (1)

D1

Installation/paramétrage d'une messagerie

Demande utilisateur

Mes petits-enfants m'ont offert à Noël cette tablette Android et je veux envoyer des e-mails. Mon fils m'a créé l'adresse : *[vous indiquez l'adresse]* et le mot de passe : *[vous indiquez le mot de passe]*

Il n'a pas eu le temps de paramétrer ma messagerie avec cette adresse. Vous pouvez m'aider ?

A faire AVANT l'intervention

- Communiquer l'adresse e-mail et son mot de passe au candidat pendant la lecture de la situation

A faire APRES l'intervention

- Supprimer le compte de messagerie

D2

Mode avion activé

Demande utilisateur

Je n'arrive pas à me connecter à internet avec ma tablette. Est-ce que vous pouvez m'aider ?

A faire AVANT l'intervention

- Activer le mode avion
 - Retirer le réseau Wi-Fi de la salle de la liste des réseaux enregistrés sur la tablette
- Néant

A faire APRES l'intervention

- Désactiver le mode avion
- Trouver le réseau Wi-Fi de la salle et entrer la clé Wi-Fi pour rétablir la connexion (la clé Wi-Fi est affichée dans la salle).

Proposition de solution

Proposition de solution

- Paramétrer l'application de messagerie présente sur la tablette avec l'adresse e-mail et le mot de passe

Sigle titre	Code titre	Type document	Dossier	N° DTE	Date mise à jour	Page
REMN	TP-01336	DTE TP	Annexe 2 jury	01v01	17/12/2019	17/24

Page vierge

Sigle titre REMN	Code titre TP-01336	Type document DTE TP	Dossier Annexe 2 Jury	N° DTE 01v01	Date mise à jour 17/12/2019	Page 18/24
---------------------	------------------------	-------------------------	--------------------------	-----------------	--------------------------------	---------------

D. Situations d'intervention sur tablette Android (2)

D3

SPAM pop-up et publicités

Demande utilisateur

Quand je vais sur internet, j'ai plein de publicités sur les sites que je visite. Est-ce qu'on pourrait faire quelque chose pour ne plus les voir ?

Proposition de solution

- Sur un navigateur qui le permet, ajouter/paramétrer un bloqueur de publicités fiable

A faire AVANT l'intervention

- Vérifier qu'aucun bloqueur de publicités n'est installé

A faire APRES l'intervention

- Désinstaller l'extension installée par le candidat

D4

Installation à distance d'une appli

Demande utilisateur

Ma mère âgée a une tablette Android. Elle a besoin d'installer plusieurs applis, mais elle ne sait pas le faire. J'ai promis de l'aider, mais je ne peux pas passer la voir aujourd'hui. On m'a dit qu'on pouvait le faire à distance. Vous pouvez m'aider ?

Proposition de solution

- En se connectant avec un ordinateur, installer les applis à partir du site Web du Google Play

J'ai l'adresse Gmail de ma mère et son mot de passe *[vous indiquez l'adresse Gmail et le mot de passe associés à la tablette]*

Voici les applications qu'elle doit installer : Ameli, Météo France, EDF & Moi et Oui SNCF

A faire AVANT l'intervention

- Communiquer l'adresse Gmail et son mot de passe au candidat pendant la lecture de la situation

A faire APRES l'intervention

- Désinstaller les applis installées par le candidat

Sigle titre	Code titre	Type document	Dossier	N° DTE	Date mise à jour	Page
REMN	TP-01336	DTE TP	Annexe 2 jury	01v01	17/12/2019	19/24

Page vierge

Code titre	Type document	Dossier	N° DTE	Date mise à jour	Page
TP-01336	DTE TP	Annexe 2 Jury	01v01	17/12/2019	20/24

E. Situations d'intervention sur tablette iPad (1)

E1

Installation/paramétrage d'une messagerie

Demande utilisateur

Mes petits-enfants m'ont offert à Noël cette tablette iPad et je veux envoyer des e-mails. Mon fils m'a créé l'adresse : *[vous indiquez l'adresse]* et le mot de passe : *[vous indiquez le mot de passe]*

Il n'a pas eu le temps de paramétrer ma messagerie avec cette adresse. Vous pouvez m'aider ?

A faire AVANT l'intervention

- Communiquer l'adresse e-mail et son mot de passe au candidat pendant la lecture de la situation

A faire APRES l'intervention

- Supprimer le compte de messagerie

Proposition de solution

- Paramétrer l'application de messagerie présente sur la tablette avec l'adresse et le mot de passe

E2

Transfert d'une photo d'un ordinateur Windows à une tablette iPad

Demande utilisateur

Je souhaite transférer une photo de mon ordinateur PC Windows vers ma tablette iPad. Vous pouvez m'aider ?

A faire AVANT l'intervention

- Préparer l'identifiant Apple avec son mot de passe

Proposition de solution

- Installer iCloud Drive et synchroniser avec l'iPad.

A faire APRES l'intervention

- Désinstaller iCloud

Sigle titre	Code titre	Type document	Dossier	N° DTE	Date mise à jour	Page
REMN	TP-01336	DTE TP	Annexe 2 jury	01v01	17/12/2019	21/24

Page vierge

Sigle titre	Code titre	Type document	Dossier	N° DTE	Date mise à jour	Page
REMN	TP-01336	DTE TP	Annexe 2 Jury	01v01	17/12/2019	22/24

E. Situations d'intervention sur tablette iPad (2)

E3

Mise en veille trop rapide

Demande utilisateur

Ma tablette s'éteint toute seule trop rapidement. Comment y remédier ?

Proposition de solution

- Dans les réglages, reconfigurer un délai de mise en veille plus long (ex. 10 minutes ou plus)

A faire AVANT l'intervention

- Configurer la mise en veille de la tablette à 2 minutes

A faire APRES l'intervention

- Reconfigurer la mise en veille à 2 minutes avant la prochaine intervention similaire

Sigle titre	Code titre	Type document	Dossier	N° DTE	Date mise à jour	Page
REMN	TP-01336	DTE TP	Annexe 2 jury	01v01	17/12/2019	23/24

Page vierge

Code titre	Type document	Dossier	N° DTE	Date mise à jour	Page
REMN	DTE TP	Annexe 2 jury	01v01	17/12/2019	24/24