

Description du thème

Intitulé long	Ce côté labo #ChatPro est un guide d'activité qui place les étudiants en situation quasi réelle d'assistance informatique, grâce à des cas simulés par IA, et leur permet de développer progressivement les savoirs, savoir-faire et compétences du BTS SIO dans un cadre protégé. Points forts : → Simulation avec IA, → Banque de cas ouverte (licence libre), → Progression inductive.
Démarrage rapide 	● ● ● ● https://edurl.fr/ChatPro ● ● ● ● Se connecter à ChatGPT ● ● ● ● CLIQUER ICI POUR COMMENCER ● ● ● ● Donner numéro de cas (À choisir avant par l'enseignant) Pour projection  Le numéro de cas - pour que l'enseignant puisse voir où on va et surveiller, guider - est à choisir parmi les cas existants (30 au démarrage, mais appelé à s'enrichir : voir ci-dessous) Banque de cas  <i>Lien accessible seulement aux enseignants :</i> https://forge.apps.education.fr/franceschinserge/chatpro/ (Utiliser le bouton  pour voir le sommaire des cas, voir aussi plus bas Banque de cas d'assistance informatique - Évolution collaborative) L'étudiant répond directement à l'utilisateur fictif et il peut aussi interroger son coach d'assistance en faisant précéder son message par "Coach", par exemple pour : • interroger la base de connaissances (interne à l'organisation), • consulter un inventaire matériel et logiciel fictif, • avoir un conseil ou un indice pour se débloquer. À la fin il indique "Assistance terminée" pour recevoir un feed back. Problème à anticiper : Les limitations variables du nombre de requêtes sur ChatGPT peuvent interrompre une séance. Il est donc préférable d'utiliser un compte payant (20 €/mois) et de centraliser les échanges : un étudiant, placé au bureau du professeur, saisit les réponses de la classe. Cette organisation, idéale en demi-groupe, favorise la dynamique collective tout en permettant à l'enseignant d'animer et de superviser efficacement. On peut aussi le faire en individuel mais ceux qui n'ont qu'un compte ChatGPT gratuit ne pourront peut-être pas aller au bout du cas. Rappelons ici qu'on ne peut pas demander aux étudiants d'avoir un compte ChatGPT même gratuit. (Voir : Cadre d'usage de l'IA en éducation) Enfin voir aussi solution auto hébergée à la rubrique Outils plus bas.

Formation(s) concernée(s)	BTS Services Informatiques aux Organisations Périmètre & public : Première/Deuxième année, SISR/SLAM
Matière(s)	Bloc 1 - Support et mise à disposition de services informatiques, Et également : Bloc 2 - Administration des systèmes et des réseaux, Bloc 2 - Conception et développement d'applications
Présentation	L'objectif de cette production est de proposer une mise en pratique progressive et protégée, car simulée, de la gestion de demandes d'assistance (incidents, problèmes, demandes d'évolution, communications) par une mise en situation pratique dès le premier semestre du bloc 1. Avec des prolongements plus techniquement spécialisés dans le Bloc 2 de chaque option. Cette activité procure un contrepoint essentiel et tangible aux activités relevant plus de la conception et de la mise en service. 
Objectifs	Pour les étudiants de première année : • Se confronter à l'accueil d'un utilisateur par chat pour des incidents, problèmes et demandes d'évolution courants et généraux. • S'initier progressivement aux méthodologies de résolution, avec un suivi documenté dans le serveur de tickets, et percevoir l'intérêt de cette démarche structurée. • Découvrir le rôle du centre de service et la gestion des niveaux de service (SLA – Service Level Agreements) dans le cadre d'ITIL v4, en lien avec la notion de cocréation de valeur. • Comprendre la place de la gestion des incidents dans la démarche ITIL v4. • Différencier clairement un incident, un problème et une demande d'évolution. Pour les étudiants de deuxième année : • Se confronter à l'accueil d'un utilisateur par chat pour des incidents, problèmes et demandes d'évolution liés à la spécialité SLAM ou SISR. • Comprendre la différence entre la gestion des incidents et la gestion des changements. • Comprendre le rôle de la gestion des configurations et l'importance du recensement des ressources numériques (interrogeables via leur coach dans le TP). Bénéfices de cette approche pratique : • Le traitement des tickets permet à l'étudiant de saisir que l'assistance informatique ne repose pas uniquement sur des compétences techniques. Elle exige aussi un suivi rigoureux des demandes et une capacité à comprendre les enjeux professionnels métiers et psychologiques de l'utilisateur. • Lors de la configuration éventuelle d'un outil de gestion des incidents en Bloc 1 (deuxième année), les étudiants (y compris en SLAM) disposent déjà d'un cadre conceptuel solide. Leur esprit critique est renforcé : ils comprennent le sens et la finalité des fonctionnalités qu'ils choisissent d'activer.

Savoirs	Savoir-faire - Établir un diagnostic et appliquer une méthode structurée de résolution en s'appuyant sur la pratique gestion des incidents. - Envisager des actions correctives, y compris le remplacement d'éléments matériels ou logiciels défectueux ou obsolètes. - Restaurer un service ou un environnement de travail dans les délais convenus, en respectant les engagements de niveau de service (SLA). - Valider, documenter et clôturer la résolution d'un incident dans l'outil de gestion des tickets. - Gérer les versions et les mises à jour d'une solution applicative, en lien avec la pratique gestion des mises en production et des déploiements. - Répondre efficacement à une demande de service ou d'assistance, conformément à la pratique gestion des demandes de service. - Traiter et résoudre un incident en intégrant la logique de cocréation de valeur entre utilisateur et fournisseur de service. Savoirs associés - Technologies, techniques et méthodes liées au diagnostic, à la résolution d'incidents et à la gestion des demandes de service. - Gestion des priorités, organisation du temps de travail et hiérarchisation des tickets selon leur impact et leur urgence. - Techniques d'assistance aux utilisateurs, incluant communication claire, empathie et suivi rigoureux. - Connaissance des enjeux et besoins des directions métiers pour aligner l'assistance sur la stratégie organisationnelle. - Compréhension de l'alignement stratégique et de la cocréation de valeur, principes clés d'ITIL v4.
Compétences	Bloc de compétences 1 – Support et mise à disposition de services informatiques B1.1 Gérer le patrimoine informatique - Recenser et identifier les ressources numériques → correspond à la pratique ITIL v4 de « gestion des actifs informatiques » et de « gestion des configurations », qui visent à maintenir une vision fiable du patrimoine numérique. B1.5 Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique - Accompagner les utilisateurs dans la mise en place d'un service → en lien direct avec la pratique ITIL v4 de « gestion des demandes de service », qui met l'accent sur la valeur perçue par l'utilisateur et la qualité de l'expérience. Bloc de compétences 2 – Administration des systèmes et des réseaux (option SISR) B2.1 Concevoir une solution d'infrastructure réseau - Choisir les éléments nécessaires pour assurer la qualité et la disponibilité d'un service - Élaborer un dossier de choix d'une solution d'infrastructure et rédiger les spécifications techniques → s'inscrit dans la logique ITIL v4 de « conception de services » et de « gestion de la disponibilité », qui visent à garantir un niveau de service aligné sur les

	<i>besoins métier.</i> • B2.2 Installer, tester et déployer une solution d'infrastructure réseau ○ Installer et configurer des éléments d'infrastructure ○ Rédiger ou mettre à jour la documentation technique et utilisateur d'une solution d'infrastructure • B2.3 Exploiter, dépanner et superviser une solution d'infrastructure réseau ○ Administrer sur site et à distance des éléments d'une infrastructure • B2.4 Sécuriser une infrastructure réseau (<i>directement mobilisable avec des cas liés à la sécurité</i>) → correspond à la pratique ITIL v4 de « gestion de la sécurité de l'information », qui s'inscrit dans la protection globale des services. • B2.5 Gérer les configurations et les changements d'une infrastructure réseau → recoupe les pratiques ITIL v4 de « gestion des configurations » et « gestion des changements », qui visent respectivement à maintenir une CMDB (Pratique de la gestion des configurations) fiable et à garantir des changements maîtrisés. Bloc de compétences 2 – Conception et développement d'applications (option SLAM) • B2.1 Concevoir et développer une solution applicative ○ Modéliser une solution applicative ○ Réaliser les tests nécessaires à la validation ou à la mise en production d'éléments adaptés ou développés ○ Identifier, développer, utiliser ou adapter des composants logiciels • B2.2 Assurer la maintenance corrective ou évolutive d'une solution applicative (<i>utile pour traiter des tickets de demande d'évolution</i>) • B2.3 Gérer les données (<i>mobilisable si les cas d'assistance portent sur des problèmes d'accès ou de cohérence de données</i>) • B2.4 Exploiter des données <i>*(idem, avec des scénarios de requêtes ou d'extractions)</i> • B2.5 Gérer la configuration d'une solution applicative (<i>en lien direct avec ITIL et la supervision des versions</i>)
Transversalité	Tous les modules techniques peuvent être concernés, mais aussi : - les enseignements CEJM (Culture Économique, Juridique et Managériale)

- culture et communication
- l'anglais (Expression et communication en langue anglaise)

Prendre dans ChatPro des décisions opérationnelles intégrant les trois dimensions

Dans ses réponses, l'étudiant est amené à prendre des décisions qui ne concernent pas seulement la technique : il doit aussi intégrer les **contraintes budgétaires (économie), les règles de conformité (juridique), et la satisfaction des utilisateurs (managériale)**.

Économie

Marchés et entreprises : les cas simulés montrent comment l'informatique est intégrée dans l'activité quotidienne d'une organisation (logiciel de gestion, site e-commerce, poste de travail d'un salarié). L'étudiant comprend que l'IT est un **facteur de productivité et de compétitivité**.

Valeur ajoutée : en résolvant un incident ou en répondant à une demande, le technicien contribue directement à la **création de valeur** (un poste remis en service permet à l'utilisateur de produire).

Approche juridique

Contrats et responsabilités : les notions de **SLA (Service Level Agreements)** dans ITIL v4 rappellent l'existence d'engagements contractuels (délai de rétablissement, disponibilité).

Traçabilité : la documentation obligatoire dans les tickets rappelle la valeur probante des enregistrements (preuve en cas de litige).

Culture managériale

Avec #ChatPro, la **culture managériale** est donc mise en pratique à travers des mises en situation concrètes, qui dépassent le simple dépannage technique et amènent l'étudiant à réfléchir comme un futur **acteur de la valeur dans l'organisation**.

Culture et communication

Communiquer par écrit : dans la simulation, l'étudiant doit rédiger des réponses claires et adaptées à des utilisateurs variés (stressés, pressés, novices).

Appréhender un message : les demandes formulées par l'IA reproduisent la réalité : messages parfois ambigus, mal formulés, avec du stress ou de l'impatience. L'étudiant doit **décoder le sens, identifier le besoin réel derrière les mots**, et reformuler de manière professionnelle.

Expression et communication en langue anglaise

En proposant dans la banque de cas des cas explicitement en anglais. Exemple : un ticket formulé par un **utilisateur anglophone** (« My printer is not responding since yesterday, I need to print invoices urgently »). L'étudiant doit lire, comprendre et réagir en anglais.

Avec ChatPro en anglais, l'étudiant peut s'entraîner à un **échange interactif** (poser des questions de clarification, expliquer la solution, rassurer l'utilisateur). Cela prépare directement à l'épreuve orale du BTS SIO.

Prérequis	- Blocs techniques : notions de base nécessaires à la résolution d'incidents (systèmes, réseaux, applications). - Au niveau méthodologique (gestion des incidents) : - <i>Option 1</i> : aucun prérequis, si l'on adopte une démarche inductive et expérientielle. Les étudiants découvrent alors progressivement la nécessité des notions au fil des mises en situation. - <i>Option 2</i> : présentation préalable des concepts fondamentaux, pour ancrer les activités pratiques dans un cadre théorique : - ITIL v4 et ses principes directeurs ; - Méthodes de résolution d'incidents et de problèmes ; - Notion d'alignement stratégique entre services informatiques et besoins métiers ; - SLA (<i>Service Level Agreements</i> – accords de niveau de service).
Outils	• IA conversationnelle : avec une capacité de nombre de réponses dans le temps suffisante pour mener à bien et traiter complètement une demande d'assistance (en individuel, petits groupes ou classe entière). Actuellement implémenté sur ChatGPT 5 auto : https://edurl.fr/ChatPro Solution IA auto hébergée Pour contourner les écueils du compte payant avec identifiant, une solution locale a été testée, mais le résultat était très lent et de qualité subjective perçue moindre voir nulle selon les essais : Ollama et utilisation de son API locale. Voir tous les détails, à la rubrique téléchargements, dans le document : “Expérimentation #ChatPro avec une IA auto-hébergée.pdf” • Banque de cas d'assistance collaborative : CC BY-NC-SA sur la forge des communs numériques https://forge.apps.education.fr/franceschinoserge/chatpro La banque de cas permet à l'enseignant de désigner les ensembles de notion qu'il désire faire travailler ainsi que de lui permettre une supervision efficace et éclairée. Pour le rajout de cas voir la partie ci-dessous intitulée : “<u>Banque de cas d'assistance informatique - Évolution collaborative</u>”

	<i>Facultatif :</i> ● Outils de gestion de tickets : par exemple GLPI, OCS Inventory NG (voir à ce sujet l'activité CERTA "L'organisation de la gestion des incidents en BTS SIO") ● Introduction à ITIL v4 : proposition de cours dans le téléchargement ou aperçu de la version interactive asynchrone : https://edurl.fr/CentreService  ● Introduction à l'alignement stratégique : proposition de cours dans la section téléchargements ou aperçu de la version interactive asynchrone : https://edurl.fr/Alignement 
Grille de critères d'évaluation	● Diagnostic, ● Méthode, ● Communication avec l'utilisateur, Journalisation, Clôture ● Documentation : ○ Ticket (Compte rendu) ○ Mise à jour de la base de connaissance ○ Mise à jour de l'inventaire
Mots-clés	Incidents – Demande – Évolution – Résolution – Escalade – ITIL (Information Technology Infrastructure Library) – CMDB (Configuration Management DataBase) – Catalogue de services – SLA (Service Level Agreement / Accord de niveau de service) – SVS (Service Value System / Système de valeur des services) – Service desk (Centre de services) – Gestion des tickets – Problème – Changement – Cocréation de valeur – Amélioration continue – Pratiques ITIL v4 – KPI (Key Performance Indicator / Indicateur de performance) – Disponibilité – Continuité de service – Communication professionnelle – Soft skills (Compétences relationnelles et comportementales)
Durée	Tout au long des 2 années du BTS SIO. ● Semestre 1 : Découverte des demandes simples ○ Incidents de base et assistance courante. ○ Livrables : un ticket documenté par semaine (diagnostic, résolution, suivi). ● Semestre 2 : Introduction aux référentiels ○ Découverte des principes ITIL v4 et structuration des tickets. ○ Distinction incidents / problèmes / demandes d'évolution. ○ Livrables : tickets documentés + élaboration d'un mini SLA (Service Level Agreement).

	• Année 2 : Spécialisation SISR/SLAM ○ Mise en pratique dans des contextes techniques plus complexes (gestion des changements, configurations, sécurité). ○ Approche différenciée selon la spécialité : SISR (infrastructures, supervision, sécurité) / SLAM (applications, maintenance évolutive, gestion des versions). ○ Livrables : scénario de changement + compte rendu structuré (diagnostic, décision, justification).
Auteur.e(s)	Serge FRANCESCHINO avec les suggestions d'Apollonie Raffalli
Cadre éthique & RGPD	• Pas de données réelles utilisées dans la banque de cas • Anonymisation des cas
Version	v 1.0
Date de publication	Septembre 2025
Date de modification	--
<u>Téléchargements</u>	<i>Pour les enseignants</i> • CHECK-LIST Enseignant pour la réalisation de l'activité.pdf • Exemple de déroulement d'un cas simple.pdf • Cartographie BTS SIO vers Pratiques ITILv4.pdf • Experimentation-IA-locale.pdf <i>Pour les étudiants</i> • Cours Centre de service.pdf ¹ (https://edurl.fr/CentreService) • Cours Alignement stratégique.pdf ² (https://edurl.fr/Alignement) • CHECK-LIST Traitement Demande d'Assistance.pdf • Podcast audio - Assistance Informatique, du ticket à la stratégie [Audio 17 min].m4a Reprenant de façon différente les 3 supports précédents pour ceux qui préfèrent les modalités <i>auditives</i>. Possibilité d'usage en classe inversée ou non - Réalisé avec NoteBookLM. • Podcast vidéo - Assistance Informatique, du chaos au pilier [7 min].mp4 Reprenant de façon différente les 3 supports précédents pour ceux qui préfèrent les modalités <i>visuelles</i>. Possibilité d'usage en classe inversée ou non - Réalisé avec NoteBookLM. • Exemple Mini SLA Pédagogique ITILv4 sigles.pdf

¹ Aperçu de la version interactive asynchrone du cours : <https://edurl.fr/CentreService>

² Aperçu de la version interactive asynchrone du cours : <https://edurl.fr/Alignement>

Sommaire du document

Objectifs pédagogiques	9
Déroutement	9
Bénéfices de la simulation	10
Banque de cas d'assistance informatique - Évolution collaborative	11
Retours d'expérience sur la pratique	11
Activités CERTA complémentaires	11
Évolutions possibles	12
Mentions et références	14

Objectifs pédagogiques

L'activité place l'étudiant dans une situation dans laquelle il doit traiter une demande assistance informatique réaliste, simulée sous forme de chat.

Première année

- ☐ Appliquer progressivement une méthodologie de résolution avec un suivi documenté dans le serveur de tickets.
- ☐ Comprendre l'intérêt d'un suivi structuré et en percevoir les bénéfices pour l'organisation.
- ☐ Être capable de traiter de manière autonome une demande simple d'assistance ou d'évolution.

Deuxième année

- ☐ Participer activement à la gestion des incidents et des demandes en tenant compte du contexte organisationnel.
- ☐ Comprendre l'intérêt des **SLA** (*Service Level Agreements – accords de niveau de service*).
- ☐ Situer la gestion d'incidents dans la démarche **ITIL** version 4.
- ☐ Distinguer clairement gestion des **incidents**, des **problèmes** et des **changements**.

Déroutement

Rôles tenus par l'IA

- **Rôle utilisateur final** : l'IA incarne un usager qui formule une demande ou décrit un incident. Cette demande est contextualisée par ses contraintes métiers (travail urgent à remettre, logiciel métier bloqué, délai serré, etc.) et par ses caractéristiques psychologiques (stress, impatience, méconnaissance technique, maladresse dans la description).
- **Rôle coach** : sur demande, l'IA peut se transformer en accompagnateur. Elle aide alors l'étudiant à progresser dans les bonnes pratiques de gestion d'un ticket, sans fournir directement la solution technique.

Rôle tenu par les ou les étudiants

- **Rôle du technicien de support et d'assistance** : dans un centre de service d'assistance informatique. L'étudiant répond directement à l'utilisateur fictif et il peut aussi interroger son coach d'assistance en faisant précéder son message par coach, par exemple pour :
 - interroger la base de connaissances (interne à l'organisation),
 - consulter un inventaire matériel et logiciel fictif,
 - avoir un conseil ou un indice pour se débloquer.
 - invoquer une escalade auprès d'un spécialiste (interne ou externe)

- À la fin, il indique “Assistance terminée” pour recevoir un feed back détaillé.

Problème à anticiper :

Actuellement existant seulement sur ChatGPT, il existe des limites inconnues et fluctuantes de questions par heure, par exemple, avec un compte payant de 1er niveau, il est souvent possible de réaliser l'activité durant une heure puis il faut attendre un quart d'heure pour le déblocage. Il est donc ainsi préférable d'utiliser un compte payant à 20€ par mois avec un ou une étudiante au bureau du prof, qui écrit sur le chat les propositions de réponse des autres (fonctionne bien en demi classe, excellente dynamique de groupe).

On peut aussi le faire en individuel mais ceux qui n'ont qu'un compte ChatGPT gratuit ne pourront peut-être pas terminer le cas, ce qui est source de frustration. **Rappelons ici qu'on ne peut pas demander aux étudiants d'avoir un compte ChatGPT même gratuit.** ([Voir : Cadre d'usage de l'IA en éducation](#))

Bénéfices de la simulation

- **Anticipation des apprentissages techniques**
Quand les étudiants SISR abordent la résolution technique ou que les SLAM travaillent sur la gestion de demandes, ils ne découvrent pas la problématique : ils l'ont déjà expérimentée en simulation.
- **Compréhension des outils de gestion**
Lors de la configuration d'un outil de gestion des tickets, tous les étudiants (y compris en SLAM) savent pourquoi telle ou telle fonctionnalité existe. Ils développent ainsi un **esprit critique**, en reliant les fonctionnalités aux besoins réels des utilisateurs et des organisations.
- **Apprentissage progressif et actif**
Les tickets simulés reproduisent des incidents réalistes, permettant aux étudiants de profiter des atouts d'une pédagogie inductive : découverte progressive, mise en pratique immédiate, construction de compétences par l'action.
- **Perspective professionnalisante**
 - Préparation directe aux épreuves **E5 et E6**.
 - Première confrontation simulée avec des utilisateurs avant les stages ou l'alternance.
 - Développement des **soft skills** essentiels : empathie, communication claire, rigueur, reformulation bienveillante.
- **Familiarisation dès la première année**
Les étudiants se confrontent très tôt à des problématiques concrètes de support, indépendamment de leur future spécialisation (SISR ou SLAM). Cela contribue à susciter leur intérêt pour ces options et à en percevoir l'utilité.
- **Expérience immersive**
En incarnant le technicien d'assistance puis en recevant un **feedback détaillé** (grilles d'observation, exemples de reformulation), l'étudiant comprend immédiatement les enjeux d'un suivi correct et structuré.
- **Préparation aux blocs spécialisés**

- En SISR : la résolution technique prend sens car les étudiants connaissent déjà la logique de suivi et de priorisation.
- En SLAM : la gestion des demandes s'appuie sur une expérience vécue, facilitant la compréhension des besoins utilisateurs.
- Dans les deux options : la configuration d'un outil de gestion de tickets est reliée à des pratiques concrètes, ce qui renforce la pertinence de l'apprentissage.
- **Développement de compétences transversales**
Empathie, communication professionnelle, rigueur, capacité à documenter et à prioriser : autant de qualités indispensables dans les environnements professionnels numériques.

Banque de cas d'assistance informatique - Évolution collaborative

<https://forge.apps.education.fr/franceschinoserger/chatpro/>

⚠ You need to sign in or sign up before continuing.

Accès et visibilité restreints (pour éviter la divulgation des cas et de leurs solutions aux étudiants)

Se connecter à la forge pour :

- voir les cas existants

(Utiliser le bouton ☰ ▼ pour voir le sommaire des cas et en choisir un, ce qui vous permettra d'animer plus efficacement la séance en sachant où on va)

- proposer des modifications aux cas existants

- proposer de nouveaux cas.

Pour cela créez une *Merge Request* sur `BANQUE_DE_CAS_Assistance_Informatique.md`
Suivez la structuration Markdown existante
Consultez `CONTRIBUTING.md` et `README.md`

Retours d'expérience sur la pratique

- Les étudiants sont parfois pas à l'aise du tout avec des situations très basiques, par exemple pour la bureautique de base, applications en local ou en ligne, drives, imprimantes (or c'est souvent au quotidien le gros du bataillon des demandes d'assistance informatique)
- Une pratique collective avec un étudiant au bureau du prof qui écrit les réponses sur le chat après délibération collective d'une classe en demi-effectif est très intéressante et enrichissante, elle permet par ailleurs de pallier l'absence de comptes individuels des étudiants sur une IA.

Mode demi-classe	Étudiant "scribe" au bureau	Rotation des rôles
------------------	-----------------------------	--------------------

Activités CERTA complémentaires

Activité	URL & résumé	Complémentarité avec l'activité
L'organisation de la gestion des incidents en BTS SIO (2017 - RAFFALLI Apollonie & PIGNON-NIVAGGIONI Cécile)	https://www.reseaucerta.org/organisation-gestion-incidents Cette activité propose aux étudiants de BTS SIO une démarche progressive pour gérer des incidents et des demandes d'assistance. Elle s'appuie sur un serveur GLPI couplé à OCS Inventory.	Le serveur utilisé est GLPI avec OCS Inventory et <i>le module d'assistance de GLPI est conforme aux bonnes pratiques ITIL</i> . L'activité permet d'apprendre progressivement la gestion des incidents et des demandes d'assistance par la pratique (<i>à noter l'intéressant rôle renversé où les étudiants peuvent incarner un utilisateur qui dépose une demande d'assistance</i>)
Inventaire et gestion d'un parc informatique (2016 - RAFFALLI Apollonie & PIGNON-NIVAGGIONI Cécile)	https://www.reseaucerta.org/content/inventaire-et-gestion-parc-informatique . Cet atelier côté labo simule, en salle réseau, la gestion d'un parc informatique : collecte automatisée, gestion des éléments et télé-déploiement. Il est décliné en plusieurs activités (installation OCS Inventory, mise à jour des localisations, déploiement d'applications, etc.).	La présentation précise que ce travail constitue une première introduction aux processus ITIL pour la gestion des configurations des services informatiques. Les mots clés associés à la ressource incluent ITIL , OCS Inventory, GLPI et gestion de parcs. Par exemple page 4 : “Le système informatique tisse les liens entre les activités de l'organisation, il importe donc d'en connaître la composition à tout moment.”
Le module SISR1 – Maintenance des accès utilisateurs (2012 - SANCHEZ Roger)	reseaucerta.org/content/le-module-sisr1 . Cette fiche décrit le module SISR1 (BTS SIO) qui aborde le support aux utilisateurs : maintenance des accès, gestion des incidents et procédures. Elle fournit des savoirs et des exemples d'activités pour les enseignants. Mise en place de solutions d'intervention sur site ou à distance.	Dans la liste des mots clés, la page associe Maintenance, ITIL v2 et incidents à ce module, montrant qu'il s'appuie sur les recommandations ITIL v2 pour la gestion d'incidents (Attention version actuelle d'ITIL v4) Par exemple page 7 : Travaux dirigés : “Jeu de rôle - simuler par exemple la remontée d'un incident au téléphone.” Notions : “Dialogue avec l'utilisateur - Règles à respecter (courtoisie, rassurer, empathie .etc.) Stratégie de questionnement”
Supervision du réseau GSB avec EyesOfNetwork (2014 - RÉGNIER Daniel)	reseaucerta.org/supervision-gsb-eyesofnetwork-31 . Ce côté labo explique comment installer et configurer la solution de supervision EyesOfNetwork pour surveiller les éléments du réseau du contexte GSB (serveurs, routeurs, imprimante, etc.).	La section Mots Clés cite Supervision, SNMP, Nagios, Nagvis, SNMPTT et ITIL , ce qui indique que les pratiques de supervision enseignées sont alignées avec ITIL. La cartographie réseau est évidemment un support de choix pour l'assistance et la supervision.

Évolutions possibles

Simulation en ligne d'un logiciel de gestion des tickets, d'une base de connaissances en lien avec le numéro de cas.

Possibilité d'inventer avec plus de détails une structure organisationnelle, des plans de locaux, etc

Mentions et références

Licence

© Licensed under
[CC BY-NC-SA 4.0](#)









BY NC SA

Note de transparence sur l'utilisation de l'IA

Des outils d’IA ont été utilisés pour la recherche d'idées, la reformulation et la structuration. L’auteur demeure responsable des idées, de la sélection des contenus et de la validation humaine finale.

Logos for transparent use of artificial intelligence © 2023 by Martine Peters is licensed under CC BY-NC-SA 4.0
<https://mpeters.uqo.ca/utilisation-transparente-de-lintelligence-artificielle/>

NIA

Non-recours à l'intelligence artificielle

GIA

Généré par l'intelligence artificielle

AIA

Aidé de l'intelligence artificielle



NIA



GIA



AIA

Outils utilisé		Images, logos : ChatGPT 5 Podcats : NoteBook LM	Textes : ChatGPT 5 Thinking
----------------	--	--	--------------------------------

Cadre éthique & RGPD
Pas d'usage direct de données réelles : données personnelles, informations sensibles.
Anonymisation des cas : scénario, situations, personnes rendues fictives
Respect du RGPD : données collectées limitées à usages strictement nécessaires
[Voir aussi : Cadre d'usage de l'IA en éducation \(https://edurl.fr/Charte-IA\)](https://edurl.fr/Charte-IA)

Crédits et remerciements

Auteur et contact de maintenance éditoriale	Serge FRANCESCHINO (serge.franceschino@ac-montpellier.fr) et contact de maintenance éditoriale.
Contributions	Relecteurs :
Sources	Certains éléments de cette présentation sont repris de l’activité CERTA - Gestion des incidents en BTS SIO (2017) - Auteures : Apollonie Raffalli et Cécile Pignon-Nivaggioni - qui s’inscrit dans la même thématique et peut la précéder, la prolonger et être complémentaire.
Ressources associées	Voir rubrique "Téléchargements" à la fin du tableau de présentation

<http://www.reseaucerta.org>

© CERTA – Octobre 2025 – v1.0

Page 14/14