



SOMMAIRE

INTRODUCTION	5
CHAPITRE 1 INTRODUCTION AU SUPPORT UTILISATEUR	7
CHAPITRE 2 TECHNIQUES DE DIAGNOSTIC ET DE RÉOLUTION	17
CHAPITRE 3 GESTION DES INCIDENTS UTILISATEURS	27
CHAPITRE 4 COMMUNICATION AVEC LES UTILISATEURS	37
CHAPITRE 5 RÉDACTION DE DOCUMENTATION TECHNIQUE	47
CHAPITRE 6 APPLICATION DES PROCÉDURES DE SÉCURITÉ	57
CHAPITRE 7 CRÉATION ET GESTION DE DOSSIERS D'INCIDENT	67
CHAPITRE 8 SENSIBILISATION À LA SÉCURITÉ INFORMATIQUE	77
CHAPITRE 9 ÉVALUATION ET AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE	87
CONCLUSION	97