

## 2. Enoncé 2

Travail en groupe de 3 à 4 élèves.

Durée du travail de recherche, de rédaction et de synthèse : 4h

Objectifs : Définir ce qu'est la gestion des incidents et ce qu'est la gestion d'un problème.

Vous pouvez vous aider de la méthode QQOCQP.

Pour chaque type, vous devez apporter :

- définition
- objectifs
- bénéfices
- politique
- cycle de vie
- logigramme (étape)
- qualification
- escalade (hiérarchique et fonctionnelle)

Chaque groupe sera constitué d'un secrétaire et d'un orateur.

Le secrétaire devra restituer un document à l'issue des 4h de travail de recherche du groupe, soit impérativement avant 12h.

Lors de la séance suivante, l'orateur devra présenter le travail du groupe lors de la mise en commun du travail de tous les groupes.

La durée de la restitution de tous les groupes est de 1h à 1h30 environ.

Le travail à rendre est à envoyer par message privé dans Teams. Ce document doit comporter le nom des membres du groupe.