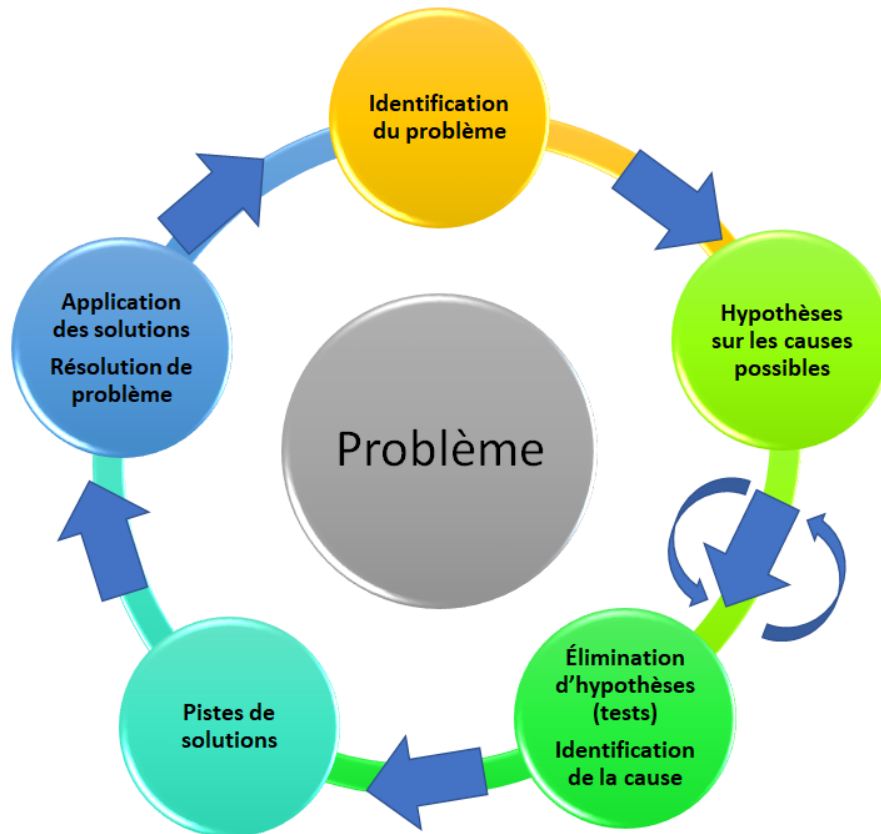


Schéma d'autodiagnostic d'un problème technique

En cas de problèmes techniques, voici une démarche qui peut être utile à suivre pour trouver des pistes de solutions :



1^{re} étape. Identification du problème.

- Identifier qu'il y a un problème technique (voir ressource T1.1)
 - Identifier l'impact du problème
 - Identifier le nombre de personnes ayant ce problème technique
 - Identifier la récurrence du problème

2^e étape. Hypothèses sur les causes possibles

- Établir des hypothèses quant aux causes possibles du problème
 - Périphériques
 - Logiciel
 - Système d'exploitation
 - Erreur humaine
 - ...

3^e étape. Élimination d'hypothèses et identification de la cause

- Effectuer des tests d'élimination d'hypothèses afin de trouver la véritable cause du problème
 - Solution la plus évidente
 - Solution un peu plus complexe
 - Solution très complexe

4^e étape. Pistes de solutions

- Identifier des pistes de solutions pour résoudre le problème

5^e étape. Application des solutions et résolution du problème

- Appliquer les solutions envisagées jusqu'à la résolution du problème