

SORA

Symptôme : Accès perdu aux données

Quand ? tout à l'heure quand il voulait accéder à un document important

Qui ? Particulier et PC Portable

Où ? Pistes : SSD, fichiers corrompus, question de permissions, suppression involontaire, un virus en cause

Pourquoi ? Ne sais pas pourquoi

Comment ? Accéder à un dossier important, mais ne pouvait rien ouvrir

Observation : Utilisation de CrystalDiskInfo pour détecter le disque

Chronologie :

- Avant la coupure, il avait accès aux fichiers
- Perte de courant ou plantage système
- PC qui redémarre
- Certains fichiers ne sont plus accessibles
- Vérification du disque pour savoir s'il est bien détecté
- Message d'erreur ou un problème de permission est apparu lors d'ouverture de fichiers empêchant l'accès
- Analyse des causes : corruption de fichiers, problèmes de permissions, disque dur endommagé
- Solutions envisagées : réparation du disque, récupération des fichiers, modification des permissions

Réaction :

Pré hypothèse :

- Logiciel : Protection d'accès aux fichiers et logiciels à l'aide des permissions
- Matériel : SSD
- Humain : x
- Réseau : Coupure possible du réseau

-Environnement : Modification des permissions

Action :

- 1) Détecté le disque avec CrystalDiskInfo
- 2) Régler les permissions en mode sans échec
- 3) Backup
- 4) Régler les permissions en mode normal

Root Cause

La perte d'accès aux fichiers était due à une restriction des permissions sur le système. Cela a pu être causé par :

Un changement des autorisations après une mise à jour ou un paramètre système modifié.

Un plantage ou une coupure de courant qui a corrompu les droits d'accès des fichiers.

Un antivirus ou un programme de sécurité qui a verrouillé temporairement certains fichiers.

En ajustant les permissions en mode sans échec, tu as pu restaurer l'accès aux fichiers et confirmer que le disque était bien fonctionnel.

Synthèse

La perte d'accès aux fichiers due à un blocage des permissions. Puis, il faut faire une vérification du disque dur, des permissions, et des erreurs système. Ensuite, j'ai effectué la modification des permissions, un démarrage en mode sans échec, et suppression avec ré application des autorisations. A la fin, j'ai de nouveau accès aux fichiers en mode normal après redémarrage.

Je conclus que le problème était lié aux permissions et a été résolu en les ajustant manuellement. Une sauvegarde régulière des fichiers est recommandée pour éviter tout risque futur !

Champs	Données enregistrées
ID Ordre de travail	22/05/2025
Demande initiale	Accès perdu aux données
Date d'ouverture	22/05/2025
Utilisateur demandeur	Monsieur Yver
Priorité	Haute
Description complète	Accès perdu dû aux permissions à ces fichiers qui se sont réinitialisés suite à une coupure réseau
Actions entreprises	Modification des permissions, démarrage en mode sans échec, suppression et ré application des autorisations
Résultat obtenu	Accès restauré aux fichiers en mode normal après redémarrage.
Technicien	Maxime Benoit
Statut finale	Résolu
Commentaires additionnels	Faire des backups et vérifier les permissions lors de coupure ou de mise à jour système