

Incidents

4.1 -Définition d’un incident :

Dans le cadre du projet *Orientation+*, un incident est tout événement qui perturbe le fonctionnement normal de la plateforme. Cela inclut des problèmes techniques, des erreurs logicielles, ou des failles liées à l'utilisation par les utilisateurs finaux.

4.2 Processus de gestion des incidents :

1. Signalement de l’incident :

Les utilisateurs (élèves ou professeurs) signalent un problème via un formulaire dédié ou par e-mail.

Exemple :

- Un professeur ne peut pas uploader un fichier PDF.
- Un élève rencontre un problème pour accéder à une fiche métier.

2. Identification et analyse :

- L’équipe technique analyse le problème pour en identifier la source.
- Priorisation selon la gravité de l’incident (critique, moyenne, faible).

3. Résolution de l’incident :

- Correction immédiate si possible.
- Pour des problèmes complexes, une mise à jour planifiée est réalisée.

4. Suivi et documentation :

- L’incident est enregistré dans un journal avec une description détaillée, la date de détection, et les étapes de résolution.
- Ces données permettent d’améliorer la plateforme et d’éviter les problèmes similaires à l’avenir.

4.3 Exemples d’incidents détectés et résolus :

ID	Description	Date de détection	Statut	Responsable
INC001	Bug lors de l’upload de fichiers	2024-12-01	Résolu	Développeur back-end
INC002	Lenteur lors de la connexion	2024-12-05	En cours	Développeur front-end
INC003	Erreur d’affichage des fiches métiers	2024-12-08	Résolu	Développeur front-end

Exemple de solution pour l’incident INC001 :

Lorsqu’un professeur tentait de télécharger un fichier PDF, une erreur de validation empêchait l’upload. Ce problème était dû à une vérification incorrecte de la taille du fichier.

Code avant correction :

```
if ($_FILES['pdf']['size'] > 10000) {
    echo "Fichier trop grand !";
}
```

Code après correction :

```
if ($_FILES['pdf']['size'] > 10485760) { // Limite de 10 Mo
    echo "Fichier trop grand !";
} else {
    // Procéder à l’upload
}
```

4.4 Gestion proactive des incidents :

1. Tests réguliers :

- Effectuer des tests automatisés sur les fonctionnalités principales (connexion, upload, consultation de fiches métiers).
- Tester les scénarios d’utilisation courants pour détecter des bugs potentiels avant la mise en production.

2. Monitoring en temps réel :

- Intégrer des outils pour surveiller les performances de la plateforme (temps de chargement des pages, erreurs serveur).
- Alerter l’équipe technique en cas de problème.

4.5 Impact de la gestion des incidents sur le projet :

1. Réduction des interruptions :

Une gestion rapide et efficace des incidents garantit que les utilisateurs (élèves et professeurs) subissent peu ou pas de perturbations dans leur utilisation de la plateforme.

2. Amélioration continue :

Les incidents documentés servent à enrichir la base de connaissances pour prévenir des problèmes similaires.

3. Confiance des utilisateurs :

Une gestion visible et transparente des incidents renforce la satisfaction et la confiance des utilisateurs envers la plateforme.

En résumé, la gestion des incidents est un processus essentiel pour garantir la fiabilité, la performance et la satisfaction des utilisateurs de *Orientation+*.