

Incidents

1. Définition d'un incident

Dans le cadre du projet **Orientation+ client lourd**, un incident est tout événement qui perturbe le bon fonctionnement de l'application. Cela inclut des problèmes techniques, des erreurs logicielles, ou des dysfonctionnements liés à l'utilisation par les utilisateurs finaux, qu'il s'agisse d'élèves ou de professeurs.

2. Processus de gestion des incidents

1. Signalement de l'incident :

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

2. Exemples :

- Un professeur rencontre un problème pour télécharger un fichier PDF dans une fiche métier.
- Un élève a des difficultés pour accéder à une liste de domaines ou d'interviews dans l'application.

3. Identification et analyse :

- L'équipe technique identifie la cause de l'incident en analysant les logs et en testant les fonctionnalités concernées.
- Les incidents sont classés par priorité selon leur impact sur l'utilisateur (critique, moyenne, faible).

4. Résolution de l'incident :

- Si l'incident peut être corrigé rapidement, une résolution immédiate est mise en place.
- Pour des problèmes complexes, une mise à jour ou un patch sera planifié pour résoudre le problème à long terme.

5. Suivi et documentation :

- L'incident est consigné dans un journal dédié avec les informations suivantes : description de l'incident, date de détection, analyse et solution appliquée.
- Ce processus de documentation permet d'améliorer le système et de prévenir de futurs incidents similaires.

3. Exemples d'incidents détectés et résolus

ID	Description	Date de détection	Statut	Responsable
INC001	Problème de téléchargement de fichiers PDF	2025-03-01	Résolu	Zoubayr
INC002	Lenteur lors de la connexion aux domaines	2025-03-03	En cours	Lina
INC003	Erreur de rendu des informations sur les métiers	2025-03-04	Résolu	Hassan

4. Exemple de solution pour l'incident INC001

Lorsqu'un professeur essayait de télécharger un fichier PDF dans la fiche métier, une erreur de validation empêchait l'upload. Le problème était dû à une mauvaise gestion de la taille des fichiers.

Code avant correction :

```
if (file.getSize() > 10000) {
    System.out.println("Fichier trop grand !");
}
```

Code après correction :

```
if (file.getSize() > 10485760) { // Limite de 10 Mo
    System.out.println("Fichier trop grand !");
} else {
    // Procéder à l'upload
}
```

5. Gestion proactive des incidents

1. Tests réguliers :

- Des tests automatisés seront effectués pour valider les principales fonctionnalités de l'application (connexion, téléchargement de fichiers, consultation des domaines).
- Les scénarios d'utilisation courants seront testés pour détecter des bugs avant que l'application ne soit mise en production.

2. Monitoring en temps réel :

- L'application sera équipée de mécanismes de surveillance pour suivre les performances (temps de chargement des pages, erreurs critiques) et alerter l'équipe technique en cas de problème.

6. Impact de la gestion des incidents sur le projet

1. **Réduction des interruptions** : Une gestion rapide et efficace des incidents permettra de minimiser les interruptions pour les utilisateurs finaux, assurant ainsi une utilisation continue et sans encombre de l'application.
2. **Amélioration continue** : Les incidents traités seront utilisés pour enrichir la base de connaissances de l'équipe technique, permettant de prévenir la réapparition des mêmes problèmes dans le futur.
3. **Confiance des utilisateurs** : Une gestion transparente et efficace des incidents augmentera la satisfaction des utilisateurs et renforcera leur confiance dans la stabilité de l'application.

En résumé, la gestion des incidents est une étape essentielle pour garantir la fiabilité, la performance et la satisfaction des utilisateurs de **Orientation+**. La gestion proactive et réactive des incidents contribue à améliorer constamment l'application, offrant ainsi une expérience utilisateur optimale.