Diagnostiquer une livraison numérique défectueuse

JVK Formation · N6-17 · 12 novembre 2026 · Support apprenant

Objectif

Reproduire un défaut, isoler une cause plausible et tester une correction réversible.

Prérequis et environnement

N6-01 à N6-16 ; copies de sauvegarde.

Cible : applications de bureau Microsoft 365 ou Office 2024 sous Windows pour les manipulations avancées. Relever la version utilisée. Les variantes web peuvent différer. Aucun script, macro, API ou échange automatique entre applications n’est demandé.

Cas à réaliser

Remise fictive avec document introuvable, police remplacée et graphique incohérent. Journal de diagnostic avec preuves avant/après.

Préparer le travail

Données et situations fictives. Conserver les sources et travailler sur une copie. Les éventuels essais de partage sont simulés : aucun compte, contact ou permission réelle ne doit être modifié. Les durées et observations humaines restent à relever en situation.

Décrire un défaut reproductible

Un diagnostic commence par une observation précise : quel fichier, quelle action, quel résultat attendu et quel résultat obtenu ? Le paquet fictif comporte un lien vers un document absent sous ce nom, une police indisponible et un graphique dont les chiffres ne correspondent pas au relevé. Conservez le départ intact. Une hypothèse telle que « le navigateur est en panne » ne devient une cause établie qu’après un essai qui permet de la distinguer des autres explications.

Isoler une cause à la fois

Pour le document introuvable, comparez la destination du lien au nom du fichier réellement présent. Pour la police, vérifiez la substitution visible et la liste des polices disponibles sur le poste, sans installer de police inconnue. Pour le graphique, rapprochez les valeurs de la source et du titre. Ne corrigez pas simultanément le nom, le contenu et le logiciel : vous perdriez la possibilité de comprendre quelle modification a résolu le défaut.

Choisir une correction réversible

Travaillez sur une copie du paquet. Le lien peut être corrigé pour viser Reglement_Atelier.docx, qui existe déjà. La police fictive peut être remplacée par Arial en documentant ce choix et en relisant la mise en page. Le graphique doit reprendre 12, 18 et 15 au lieu de 12, 18 et 51. Chacune de ces corrections a un périmètre différent ; le journal indique le fichier modifié et l’essai effectué après.

Rejouer le parcours après correction

Ouvrez le lien depuis la page d’accueil, examinez le document et comparez le graphique aux trois valeurs. Vérifiez les autres liens utiles du paquet. La correction d’un défaut ne dispense pas de rechercher un effet secondaire, tel qu’un texte devenu trop long après changement de police. Les essais restent limités au poste utilisé. Les hypothèses sur l’origine historique du défaut peuvent rester inconnues même lorsque le fonctionnement local a été rétabli.

Exemple distinct

Un fichier peut être présent mais impossible à ouvrir depuis un lien dont le nom diffère d’une seule lettre. Tester seulement le dossier dans l’explorateur ne reproduit pas le parcours du lecteur.

Reproduire

Ouvrir le paquet défectueux sur une copie et décrire les trois défauts avec le chemin et l’action qui les révèlent.

Isoler

Contrôler séparément nom de destination, police et données. Inscrire une hypothèse et un essai discriminant par défaut.

Corriger

Réparer le lien, choisir une police disponible et rétablir mars à 15. Conserver les valeurs avant/après.

Rejouer

Rouvrir la livraison depuis son accueil et vérifier les trois défauts, puis les liens voisins. Joindre les réserves non testées.

Pièges et reprise

Ne réparez pas les sources uniques. N’installez pas un logiciel ou une police pour masquer un défaut de données. Distinguez la cause locale démontrée de l’histoire supposée du fichier.

Critères de réussite

Trois défauts reproduits.

Trois corrections traçables et réversibles.

Total 45 et lien fonctionnel.

Hypothèses non prouvées signalées.

Résoudre les trois défauts préparés en conservant les originaux ; consigner toute hypothèse non confirmée.

Avant de remettre

Rouvrir les fichiers, vérifier les nombres et les destinations utiles, comparer la version modifiable et son PDF. Le journal distingue résultat attendu, observation réellement faite et point non testé. Un fichier ou une archive présent ne prouve pas à lui seul que l’exercice ou la transmission a réussi.

Sources et portée

Microsoft Support — Documents Word accessibles : https://support.microsoft.com/fr-fr/accessibility/word/create-more-accessible-word-documents — consultation du 12 novembre 2026.