Diagnostiquer une livraison numérique défectueuse

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

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

Cas et données fictifs. Supports modifiables, sans programmation.

Une méthode en quatre étapes

1

Reproduire

2

Isoler

3

Corriger

4

Rejouer

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

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.

Expliquer la règle, puis la vérifier sur les pièces du cas.

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.

Expliquer la règle, puis la vérifier sur les pièces du cas.

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.

Expliquer la règle, puis la vérifier sur les pièces du cas.

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.

Expliquer la règle, puis la vérifier sur les pièces du cas.

Un autre exemple pour raisonner

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.

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.

Travail pratique 1 et 2

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.

Conserver les sources, noter les preuves et garder les inconnues.

Travail pratique 3 et 4

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.

Conserver les sources, noter les preuves et garder les inconnues.

Critères de réussite

1. Trois défauts reproduits.
2. Trois corrections traçables et réversibles.
3. Total 45 et lien fonctionnel.
4. Hypothèses non prouvées signalées.

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

Vérifier sa compréhension

1. Que noter en premier ?
2. Pourquoi changer une chose à la fois ?
3. Quel est le total correct ?

Le questionnaire complet est dans les supports. Correction avec le formateur.

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. Les essais humains et Microsoft Office restent à relever.