

TIP 1.12

Documenter une intervention et alimenter une base de connaissances

Fiche de révision - Support utilisateur

1. Pourquoi documenter ?

La documentation conserve la trace d'un incident, évite de refaire les mêmes tests, facilite une escalade et permet de capitaliser les solutions utiles pour l'équipe.

Compte rendu utile : Symptôme → Étendue → Tests → Résultats → Actions → Validation

2. Les éléments d'un compte rendu

Élément	Exemple
Symptôme	Impossible d'imprimer sur IMP-RH-01.
Étendue	Incident limité à PC-RH-014.
Test	Ping de l'imprimante effectué.
Résultat	L'imprimante répond sur le réseau.
Action	Redémarrage du service Spouleur.
Validation	Impression réussie avec l'utilisateur.

3. Rédiger de façon factuelle

Éviter les commentaires vagues ou les jugements. Écrire ce qui a été observé, testé et obtenu. « Problème résolu » est insuffisant si aucune information ne permet de comprendre la résolution.

Bon exemple : Incident limité à PC-RH-014. Imprimante joignable. Documents bloqués dans la file locale. Redémarrage du Spouleur. Impression test validée avec l'utilisateur.

4. Chronologie et tests négatifs

Pour les incidents longs, dater les étapes importantes facilite le suivi. Un test qui élimine une hypothèse peut aussi être utile à documenter.

5. Ne jamais documenter de secrets

À ne pas stocker	Pourquoi
Mot de passe	Secret personnel ou administratif.
Code MFA	Élément d'authentification temporaire.
Clé privée / token	Peut permettre un accès non autorisé.
Données personnelles inutiles	Le ticket reste centré sur le besoin technique.

6. Ticket ou base de connaissances ?

Ticket	Base de connaissances
Incident précis	Solution réutilisable
Historique d'une intervention	Procédure structurée
Contexte utilisateur possible	Contenu générique et durable
Suit jusqu'à la clôture	Doit être maintenue à jour

7. Structure d'une fiche de connaissance

Rubrique	Contenu
Titre	Symptôme ou action recherchée, formulé clairement.
Contexte / périmètre	Systèmes, versions ou équipements concernés.

Rubrique	Contenu
Symptômes	Ce que le technicien ou l'utilisateur observe.
Prérequis	Droits, outils, sauvegardes ou accès nécessaires.
Diagnostic	Vérifications permettant d'identifier la situation.
Procédure	Étapes ordonnées de résolution.
Résultat attendu	Critère permettant de confirmer le succès.
Escalade / retour arrière	Que faire en cas d'échec ou de risque.
Date / version	Permet de suivre l'actualité de la fiche.

8. Captures, contournement et maintenance

Une capture doit être lisible, sans donnée sensible et accompagnée d'une explication. Distinguer un contournement temporaire d'une résolution définitive. Ajouter date/version et réviser les procédures après les changements importants.

9. Exemple : file d'impression

Rubrique	Exemple de contenu
Titre	Windows 11 - Diagnostiquer des documents bloqués dans la file d'impression.
Symptôme	Documents en attente alors que l'imprimante est joignable.
Prérequis	Droits permettant de contrôler le Spouleur.
Diagnostic	Étendue, ping imprimante, file locale, état du service.
Résultat attendu	File fonctionnelle et impression test réussie.

10. À retenir

Documenter = rendre l'intervention compréhensible et réutilisable.
Ticket : symptôme, étendue, tests, résultats, actions et validation. Base de connaissances : contexte, prérequis, procédure, résultat attendu et version. Ne jamais stocker de secrets et maintenir les procédures à jour.