

TIP 1.5

Priorité, impact, urgence et escalade d'un incident

Fiche de révision - Support utilisateur

1. Les trois notions essentielles

Notion	Définition
Impact	Importance des conséquences de l'incident sur les utilisateurs et l'activité.
Urgence	Rapidité avec laquelle il faut intervenir avant que les conséquences deviennent importantes.
Priorité	Ordre et niveau de traitement du ticket, généralement déterminés à partir de l'impact et de l'urgence.

Principe : Impact + Urgence → Priorité

2. Évaluer l'impact

Niveau	Exemple
Faible	Un utilisateur affecté avec une solution de contournement.
Moyen	Plusieurs utilisateurs ou un service partiellement bloqué.
Élevé	Un site entier, un service critique ou de nombreux utilisateurs affectés.

3. Évaluer l'urgence

Niveau	Exemple
Faible	L'utilisateur peut continuer à travailler et l'échéance est éloignée.
Moyenne	Une fonction importante est indisponible mais un contournement existe.
Élevée	Activité essentielle totalement bloquée, sans solution de contournement.

4. Exemple de matrice de priorité

Impact \ Urgence	Faible	Moyenne	Élevée
Faible	P4 - Faible	P3 - Normale	P2 - Haute
Moyen	P3 - Normale	P2 - Haute	P1 - Critique
Élevé	P2 - Haute	P1 - Critique	P1 - Critique

5. Urgence ressentie ≠ urgence réelle

La priorité ne dépend pas du ton de l'utilisateur ni de sa fonction. Le technicien doit évaluer objectivement le blocage, le nombre de personnes touchées, l'activité concernée et l'existence d'un contournement.

6. Quand escalader ?

Une escalade est nécessaire lorsque l'incident dépasse les compétences, les droits, le périmètre ou le niveau de criticité que le technicien peut gérer seul.

Type	But	Exemple
Fonctionnelle	Transmettre à une équipe plus spécialisée ou disposant des droits requis.	Accès AD à corriger, problème réseau, serveur, sécurité.
Hiérarchique	Informier un responsable pour décision, coordination ou incident majeur.	Panne critique multi-sites, incident dépassant un délai, impact métier fort.

7. Préparer une bonne escalade

Le ticket doit permettre à l'équipe suivante de poursuivre sans recommencer le diagnostic.
Transmettre : utilisateur, poste, symptôme exact, heure d'apparition, étendue, tests, résultats, actions déjà réalisées et raison de l'escalade.

Exemple :
Incident : accès refusé au partage BUDGET.
Tests : réseau OK, serveur joignable, partage accessible depuis un poste voisin, incident limité au compte utilisateur.
Escalade : vérification des groupes AD nécessaire, droits insuffisants au niveau support.

8. Réévaluer la priorité

La priorité peut évoluer. Un incident initialement limité peut devenir majeur si le nombre d'utilisateurs touchés augmente ou si l'activité devient critique. La priorité doit alors être réévaluée.

9. Situations à reconnaître rapidement

Situation	Réaction attendue
Second écran en panne, écran principal OK	Impact faible, contournement disponible.
Application métier indisponible pour tout un service	Impact élevé, priorité forte selon l'urgence.
Panne réseau d'un site	Impact élevé, escalade vers réseau/infrastructure.
Fichiers chiffrés + demande de paiement	Suspicion de ransomware : procédure sécurité et escalade immédiate.

10. À retenir

Impact = conséquences. Urgence = délai acceptable. Priorité = ordre de traitement.
Une bonne escalade transmet les informations utiles, et la priorité doit être réévaluée si la situation évolue.