

E5 - BTS Services Informatiques aux Organisations (SIO)
parcours SISR

C9 – TRAITEMENT DES DEMANDES CONCERNANT LES APPLICATIONS

Présenté par:

MECHRAFI-LACROIX Steven

Année académique : 2024/2026

Objectifs du document

Ce document a pour objectif de présenter le **traitement des demandes concernant les applications**. Il décrit la démarche permettant de diagnostiquer et de résoudre un incident applicatif, en prenant l'exemple d'une **application web**.

Il aborde le volet suivant :

1. **Simuler un problème applicatif (application web) et le résoudre** : démarche de diagnostic et de résolution d'un incident sur une application.
-

Simuler un problème applicatif (application web) et le résoudre

Le traitement d'une demande applicative consiste à identifier la cause d'un dysfonctionnement et à rétablir le service. Pour s'entraîner et valider les procédures, il est utile de **simuler une panne** sur une application web en environnement de test avant d'intervenir en production.

Architecture d'une application web

Une application web repose généralement sur plusieurs composants, ce qui aide à localiser la source d'un problème :

- le **serveur web** (par exemple Apache ou Nginx) qui répond aux requêtes ;
- le **moteur applicatif** (PHP, Python, etc.) qui exécute le code ;
- la **base de données** qui stocke les données ;
- le **réseau** et le **navigateur** côté client.

Démarche de diagnostic et de résolution

1. **Constater le symptôme** : page d'erreur (404, 500...), application inaccessible, lenteur, fonctionnalité défectueuse.
2. **Localiser la couche concernée** : déterminer si le problème vient du serveur web, de l'application, de la base de données ou du réseau.
3. **Analyser les journaux** : consulter les logs du serveur web et de l'application pour identifier le message d'erreur précis.
4. **Formuler une hypothèse** et la tester (vérifier un service, une configuration, une connexion à la base).

5. **Appliquer la correction** : redémarrer un service, corriger un fichier de configuration, rétablir l'accès à la base de données.
6. **Vérifier le rétablissement** et documenter l'intervention dans le ticket.

Exemples de simulations et résolutions

Problème simulé	Symptôme	Résolution
Arrêt du serveur web	Application inaccessible	Redémarrer le service (Apache/Nginx)
Erreur de configuration	Erreur 500	Corriger le fichier de configuration et recharger
Base de données arrêtée	Erreur de connexion à la base	Redémarrer le service de base de données
Droits de fichiers incorrects	Erreur 403 / accès refusé	Rétablir les permissions adéquates

Cette démarche structurée permet de **réduire le temps de résolution** et de fiabiliser le traitement des incidents applicatifs, en isolant méthodiquement la couche responsable du dysfonctionnement.

Synthèse

Le traitement des demandes concernant les applications repose sur une **démarche de diagnostic par couches** (serveur web, application, base de données, réseau) et sur l'**analyse des journaux** pour identifier précisément la cause d'un incident. La simulation de pannes en environnement de test permet de valider les procédures de résolution et d'améliorer la réactivité en production.