

Bloquant · Niveau 1

Le logiciel est inutilisable pour tout ou partie des utilisateurs. Aucun contournement possible. Le travail est à l'arrêt.

Quand utiliser ce niveau ?	Critères de classification
› Fonctionnalité principale totalement non fonctionnelle	✓ Aucun contournement possible
› Aucun contournement disponible	✓ Impact sur l'ensemble ou majorité des utilisateurs
› Impact sur tous les utilisateurs ou un métier entier	✓ Travail totalement à l'arrêt
› Perte de données possible ou avérée	✓ Risque de perte ou corruption de données
› Blocage d'un processus critique (clôture, AG, collecte...)	
› Faille de sécurité ou risque RGPD	

Signaux typiques

Signaux typiques

- ✓ Personne ne peut se connecter
- ✓ Toutes les saisies sont perdues
- ✓ Le module cotisations inaccessible à tous
- ✓ Les exports produisent des données erronées
- ✓ Une corruption de données est détectée
- ✓ Des données personnelles sont exposées

Délai de traitement

Indicateur	Valeur
Délai cible d'investigation	< 4 heures
Traitement	Immédiat — escalade si besoin
Contournement	Aucun disponible

Pièges fréquents & Confusion

Pièges fréquents

- ! Qualifier "bloquant" parce que c'est urgent pour soi
- ! Confondre avec majeur si un collègue peut prendre le relais
- ! Un module lent n'est pas bloquant (c'est majeur)
- ! Un seul utilisateur bloqué n'est souvent pas bloquant

Confusion fréquente

"Urgent" n'est pas un niveau de gravité. Le Bloquant se définit par l'absence de contournement et l'impact total sur les utilisateurs.

À distinguer de : Majeur (contournement pénible disponible)

Exemple

x À éviter

Objet : Problème connexion urgent

"Ça marche pas depuis ce matin, c'est urgent, on a une réunion."

✓ Bon exemple

Objet : [Bloquant] Impossible de se connecter — tous les agents — prod v2.4.1

"Depuis 8h00, aucun agent ne peut se connecter. Page connexion se recharge sans message d'erreur. 8 postes testés. Firefox 124 et Chrome 124. Prod v2.4.1. Aucun contournement."