
 <a href="#">Retour au Dossier Organisationnel</a>	
 <b>Sujets connexes</b>	<a href="#">Cartographie fonctionnelle de LoGeAs</a> <a href="#">Procédure de gestion des versions de LoGeAs (procédure #06)</a> <a href="#">Procédure de versionning des codes sources (procédure #30)</a> <a href="#">Procédures de gestion du dépôt GitLab (procédure #??)</a> <a href="#">Procédure de dépôt des codes sources (procédure #09)</a>

# Gestion des tickets

## Informations qualité

<b>Suivi des modifications majeures</b>	juin 2026 - Nicolas Marchand - Refonte complète 5 mars 2015 - Nicolas Marchand - Création du document 27 novembre 2015 - Nicolas Marchand - Evolution vocabulaire, non-gestion du temps dans projeQtOr 27 novembre 2015 - Valentin Barrere - Correction orthographique 02 aout 2017 - Nicolas Marchand - Portage sur DoKuWiKi & Evolutions ajout "A tester"
<b>Suivi des approbations</b>	ce fait sur la plateforme de cartographie fonctionnelle
<b>Objet</b>	L'objet de ce document est d'indiquer la procédure à suivre lors de la vie d'un ticket
<b>Destinataires</b>	<b>- Validation des modifications :</b> Gérant <b>- Approbation du document :</b> Equipe dev & Equipe Ass

## Qualification des tickets

### Types de tickets

Type	Quand l'utiliser ?	Info clé à fournir	Priorité	Traitement	En savoir plus
<b>Bug</b>	Le logiciel produit un résultat incorrect ou inattendu	Étapes de repro + résultat observé vs attendu	Bloquant → Majeur → Mineur	Investigation immédiate si bloquant	<a href="#">types_tickets_bug.pdf</a> <a href="#">types_tickets_bug.odt</a>
<b>Évolution</b>	La fonctionnalité demandée n'existe pas encore	Besoin métier + cas d'usage + critères d'acceptation	Selon impact métier et charge estimée	Planification sprint / roadmap	<a href="#">types_tickets_evolution.pdf</a> <a href="#">types_tickets_evolution.odt</a>
<b>Amélioration</b>	La fonction existe mais pourrait être mieux conçue	Usage concerné + problème concret + gain estimé	Faible à moyenne selon contexte	Backlog, trié par valeur	<a href="#">types_tickets_amelioration.pdf</a> <a href="#">types_tickets_amelioration.odt</a>

Type	Quand l'utiliser ?	Info clé à fournir	Priorité	Traitement	En savoir plus
<b>Question / Assistance</b>	L'utilisateur cherche à comprendre comment faire	Ce qu'il essaie de faire + ce qu'il a tenté	Non applicable	Réponse assistance, pas devs	<a href="#">types_tickets_question-assistance.pdf</a> <a href="#">types_tickets_question-assistance.odt</a>

### Arbre de décision

1. Le logiciel produit un résultat **incorrect ou inattendu** ? → **Bug**
2. La fonctionnalité demandée **n'existe pas encore** dans le logiciel ? → **Évolution**
3. La fonctionnalité **existe mais est difficile** à utiliser ou trop lente ? → **Amélioration**
4. L'utilisateur **cherche à comprendre** comment utiliser le logiciel ? → **Question / Assistance**

## Les niveaux de gravité

### Niveaux de gravité des tickets

Niveau	Situation	Contournement	Délai cible	Traitement	En savoir plus
<b>Bloquant</b>	Travail totalement à l'arrêt, aucun contournement	Aucun	< quelques heures	Investigation immédiate, escalade	<a href="#">fiche_bloquant.pdf</a> <a href="#">fiche_bloquant.odt</a>
<b>Majeur</b>	Fonctionnalité dégradée, contournement pénible	Pénible ou risqué	< quelques jours	Priorité haute	<a href="#">fiche_majeur.pdf</a> <a href="#">fiche_majeur.odt</a>
<b>Mineur</b>	Bug limité, contournement simple	Simple et sans risque	Prochain sprint	Planification normale	<a href="#">fiche_mineur.pdf</a> <a href="#">fiche_mineur.odt</a>
<b>Amélioration</b>	Pas de bug, confort ou nouvelle capacité	Non applicable	Selon roadmap	Backlog, par valeur	<a href="#">fiche_amelio_evol.pdf</a> <a href="#">fiche_amelio_evol.pdf</a>

### La règle du contournement

Contournement disponible ?	Niveau
Aucun contournement possible	<b>Bloquant</b>
Contournement pénible, lent ou risqué	<b>Majeur</b>
Contournement simple et sans risque	<b>Mineur</b>
Pas de bug — logiciel fonctionnel	<b>Amélioration / Évolution</b>

### Arbre de décision

1. Est-ce que personne (ou presque) ne peut travailler normalement ? → **Bloquant**
2. Y a-t-il un contournement simple et sans risque ? → Non = **Majeur**
3. L'impact est limité et le contournement facile ? → **Mineur**
4. Le logiciel fonctionne correctement mais pourrait être mieux ? → **Amélioration / Évolution**

<note tip> En cas de doute entre deux niveaux → choisir le plus élevé et laisser l'assistance ajuster après investigation. </note>

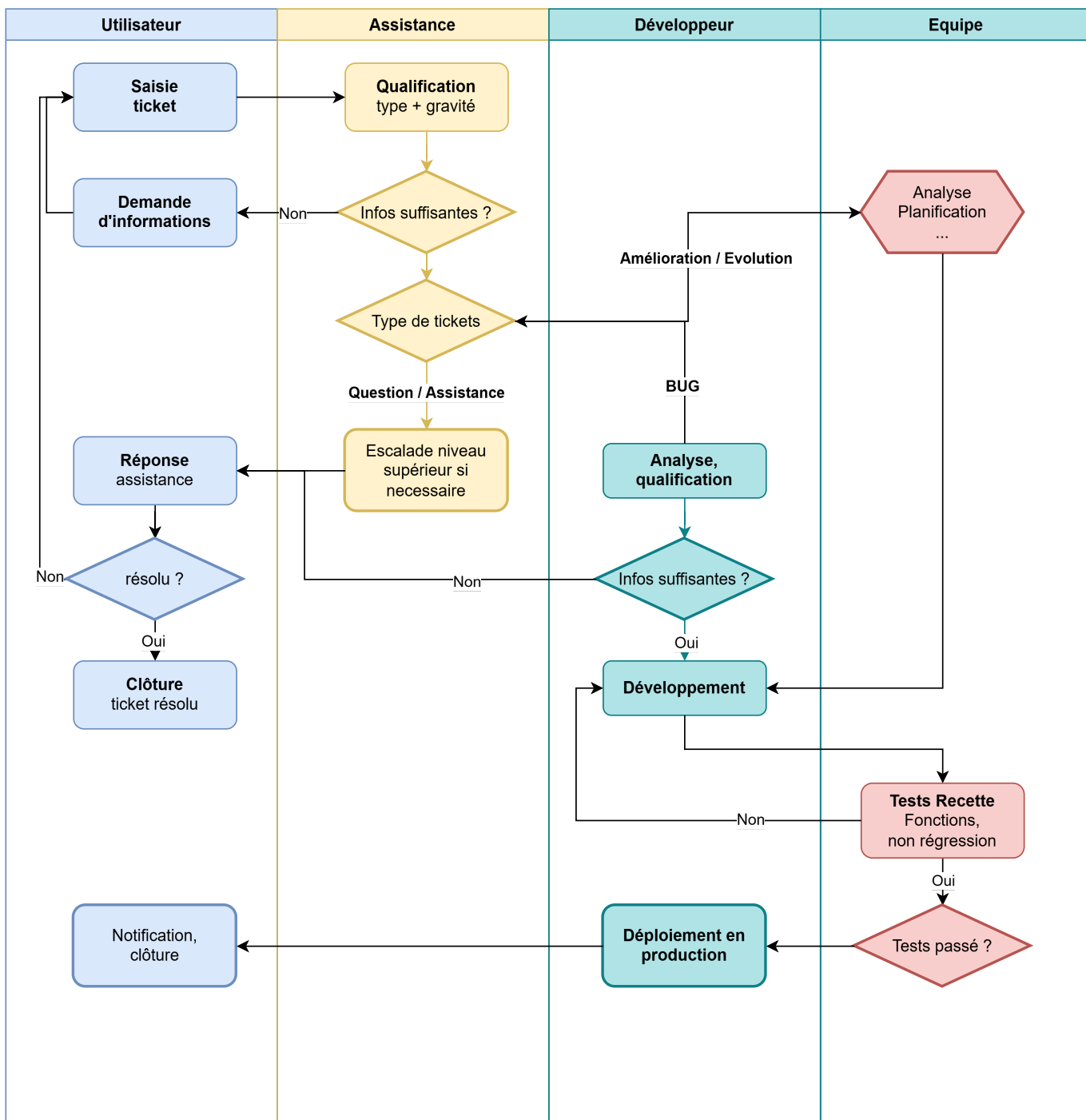
### Le piège le plus courant

<note warning> **“Urgent” n'est pas un niveau de gravité.** C'est une émotion. Le niveau se base sur l'impact métier réel et l'existence d'un contournement, pas sur la pression ressentie par l'utilisateur. </note>

## Etapes de traitement

source :

diagrammeticket.7z



From: <https://wiki-logeas.fr/certif/> - dokuwiki-certif

Permanent link: <https://wiki-logeas.fr/certif/doku.php?id=certif:procedure:develop:gestionprojektor>

Last update: 2026/06/02 19:26

