Retour au Dossier Organisationnel	
Sujets connexes	Cartographie fonctionnelle de LoGeAs Proc#145 : Procédure de Gestion des Versions Proc#168 - Chaîne de qualification et de livraison

Proc#8 - Gestion des tickets

Informations qualité

Suivi des modifications majeures		
Date	**Auteur**	**Modifications**
5 mars 2015	Nicolas MARCHAND	Création du document
27 novembre 2015	Nicolas MARCHAND	Évolution du vocabulaire, non-gestion du temps dans ProjeQtOr
27 novembre 2015	Valentin BARRÈRE	Correction orthographique
2 août 2017	Nicolas MARCHAND	Portage sur DokuWiki et évolutions : ajout de « À tester »
Juin 2026	Nicolas MARCHAND	Refonte complète

Suivi des approbations	Cartographie fonctionnelle – fiche de la procédure
Objet	Définir comment qualifier un ticket (type et niveau de gravité) et les étapes de son traitement.
Destinataires	**- Validation des modifications :** Gérant **- Approbation du document :** Équipe développement et équipe assistance
Origine	Ce document correspond à l'ancien élément ProjeQtOr Document #04 « Procédure de prise en charge d'un ticket ».

Qualification des tickets

Types de tickets

Type	**Quand l'utiliser ?**	**Info clé à fournir**	**Priorité**	**Traitement**	**En savoir plus**
Bug	Le logiciel produit un résultat incorrect ou inattendu	Étapes de reproduction + résultat observé et résultat attendu	Bloquant → Majeur → Mineur	Investigation immédiate si bloquant	types_tickets_bug.pdf types_tickets_bug.odt
Évolution	La fonctionnalité demandée n'existe pas encore	Besoin métier + cas d'usage + critères d'acceptation	Selon impact métier et charge estimée	Planification sprint / roadmap	types_tickets_evolution.pdf types_tickets_evolution.odt

Type	Quand l'utiliser ?	Info clé à fournir	Priorité	Traitement	En savoir plus
Amélioration	La fonction existe mais pourrait être mieux conçue	Usage concerné + problème concret + gain estimé	Faible à moyenne selon contexte	Backlog, trié par valeur	types_tickets_amelioration.pdf types_tickets_amelioration.odt
Question / Assistance	L'utilisateur cherche à comprendre comment faire	Ce qu'il essaie de faire + ce qu'il a tenté	Non applicable	Réponse par l'assistance, pas par les développeurs	types_tickets_question-assistance.pdf types_tickets_question-assistance.odt

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**

Niveaux de gravité

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

La règle du contournement

Contournement disponible ?	Niveau
Aucun contournement possible	**Bloquant**
Contournement pénible, lent ou risqué	**Majeur**
Contournement simple et sans risque	**Mineur**
Pas de bug : le logiciel fonctionne	**Amélioration / Évolution**

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**

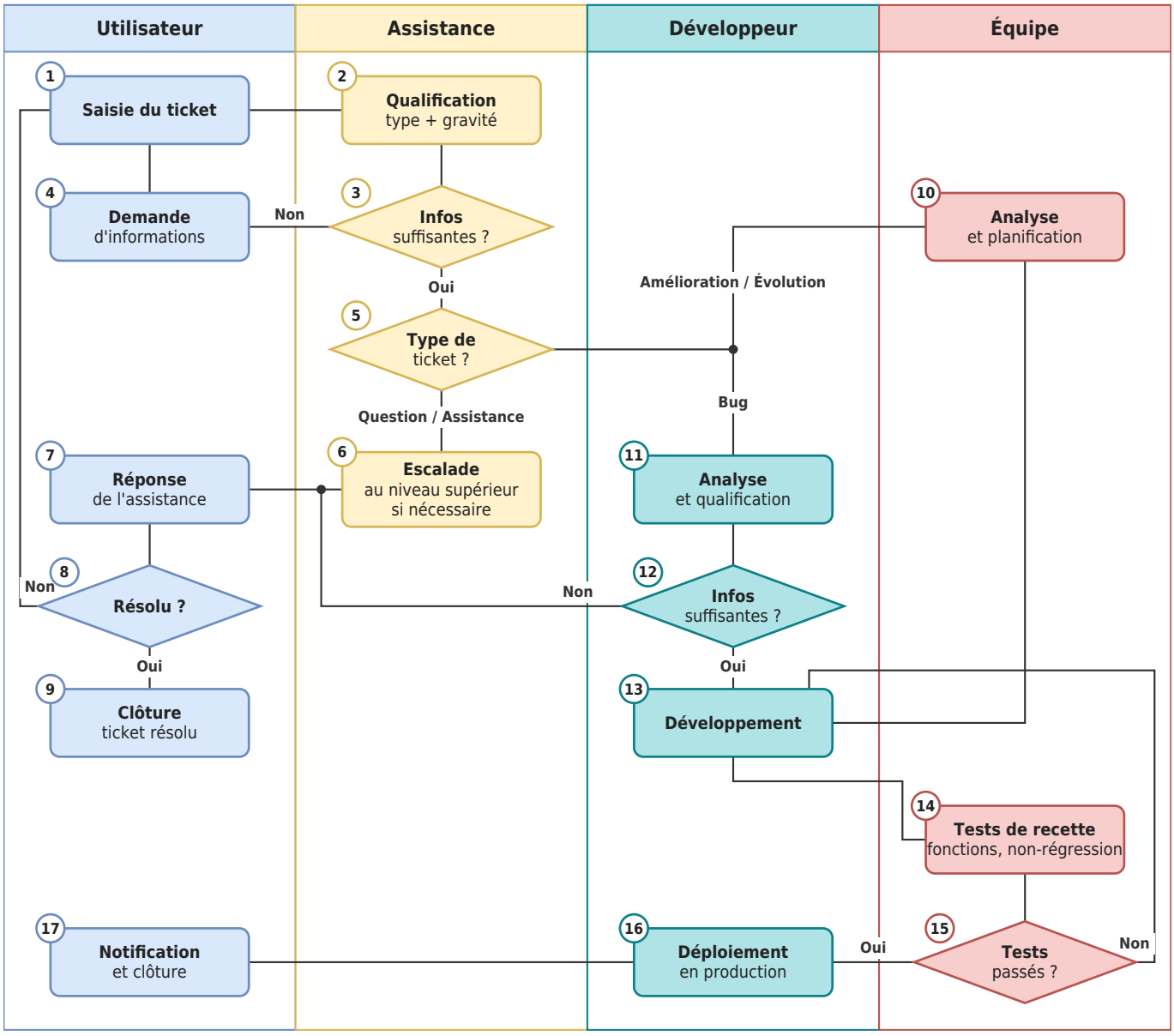
<note tip> En cas de doute entre deux niveaux, choisir le plus élevé et laisser l'assistance ajuster après investigation. </note>

Le piège le plus courant

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

Étapes de traitement

Proc#8 - Étapes de traitement d'un ticket



Les numéros sont ceux du schéma.

N°	Étape	Qui	Ce qui se passe	Suite
1	Saisie du ticket	Utilisateur	L'utilisateur décrit sa demande ou son problème.	2
2	Qualification	Assistance	L'assistance détermine le type du ticket et son niveau de gravité (voir « Qualification des tickets »).	3
3	Infos suffisantes ?	Assistance	L'assistance vérifie que le ticket contient les informations nécessaires.	Oui : 5 Non : 4
4	Demande d'informations	Utilisateur	L'utilisateur reçoit une demande de précisions et complète son ticket.	1
5	Type de ticket ?	Assistance	Le ticket est orienté selon son type.	Question / Assistance : 6 Bug : 11 Amélioration / Évolution : 10
6	Escalade si nécessaire	Assistance	L'assistance traite la question et la transmet au niveau supérieur si besoin.	7
7	Réponse de l'assistance	Utilisateur	L'utilisateur reçoit la réponse.	8
8	Résolu ?	Utilisateur	L'utilisateur indique si la réponse règle sa demande.	Oui : 9 Non : 1
9	Clôture	Utilisateur	Le ticket est clos comme résolu.	fin
10	Analyse et planification	Équipe	L'équipe analyse la demande d'amélioration ou d'évolution et la planifie.	13
11	Analyse et qualification	Développeur	Le développeur analyse le bug.	12
12	Infos suffisantes ?	Développeur	Le développeur vérifie qu'il a de quoi reproduire et corriger.	Oui : 13 Non : 7
13	Développement	Développeur	Correction ou réalisation.	14
14	Tests de recette	Équipe	Tests des fonctions concernées et de non-régression.	15
15	Tests passés ?	Équipe	Décision à l'issue des tests.	Oui : 16 Non : 13
16	Déploiement en production	Développeur	La version corrigée est mise en production.	17
17	Notification et clôture	Utilisateur	L'utilisateur est informé, le ticket est clos.	fin

Pour LoGeAs Web, les étapes 14 à 16 (tests de recette, décision, déploiement) suivent Proc#168 - Chaîne de qualification et de livraison.

From:
https://wiki-logeas.fr/certif/ - **dokuwiki-certif**

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

Last update: **2026/09/30 15:36**