Retour au Dossier Organisationnel	
Sujets connexes	Cartographie fonctionnelle de LoGeAs Proc#145 : Procédure de Gestion des Versions [OBSOLÈTE] Procédure de versionning des codes sources (ancienne Procédure #30) [OBSOLÈTE] Procédures de gestion du dépôt GitLab [OBSOLÈTE] Procédure de Dépôt des Codes Sources (ancienne Procédure #09)

Gestion des tickets

Informations qualité

Suivi des modifications majeures	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”
Suivi des approbations	ce fait sur la plateforme de cartographie fonctionnelle
Objet	L'objet de ce document est d'indiquer la procédure à suivre lors de la vie d'un ticket
Destinataires	**- Validation des modifications :** Gérant **- Approbation du document** : Equipe dev & Equipe Ass

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 repro + résultat observé vs 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
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

Type	Quand l'utiliser ?	Info clé à fournir	Priorité	Traitement	En savoir plus
Question / Assistance	L'utilisateur cherche à comprendre comment faire	Ce qu'il essaie de faire + ce qu'il a tenté	Non applicable	Réponse assistance, pas devs	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**

Les niveaux de gravité

Niveaux de gravité des tickets

Niveau	Situation	Contournement	Délai cible	Traitement
Bloquant	Travail totalement à l'arrêt, aucun contournement	Aucun	< 4 heures	Investigation immédiate, escalade
Majeur	Fonctionnalité dégradée, contournement pénible	Pénible ou risqué	< 48 heures	Priorité haute
Mineur	Bug limité, contournement simple	Simple et sans risque	Prochain sprint	Planification normale
Amélioration	Pas de bug, confort ou nouvelle capacité	Non applicable	Selon roadmap	Backlog, par valeur

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 — logiciel fonctionnel	**Amélioration / Évolution**

Arbre de décision

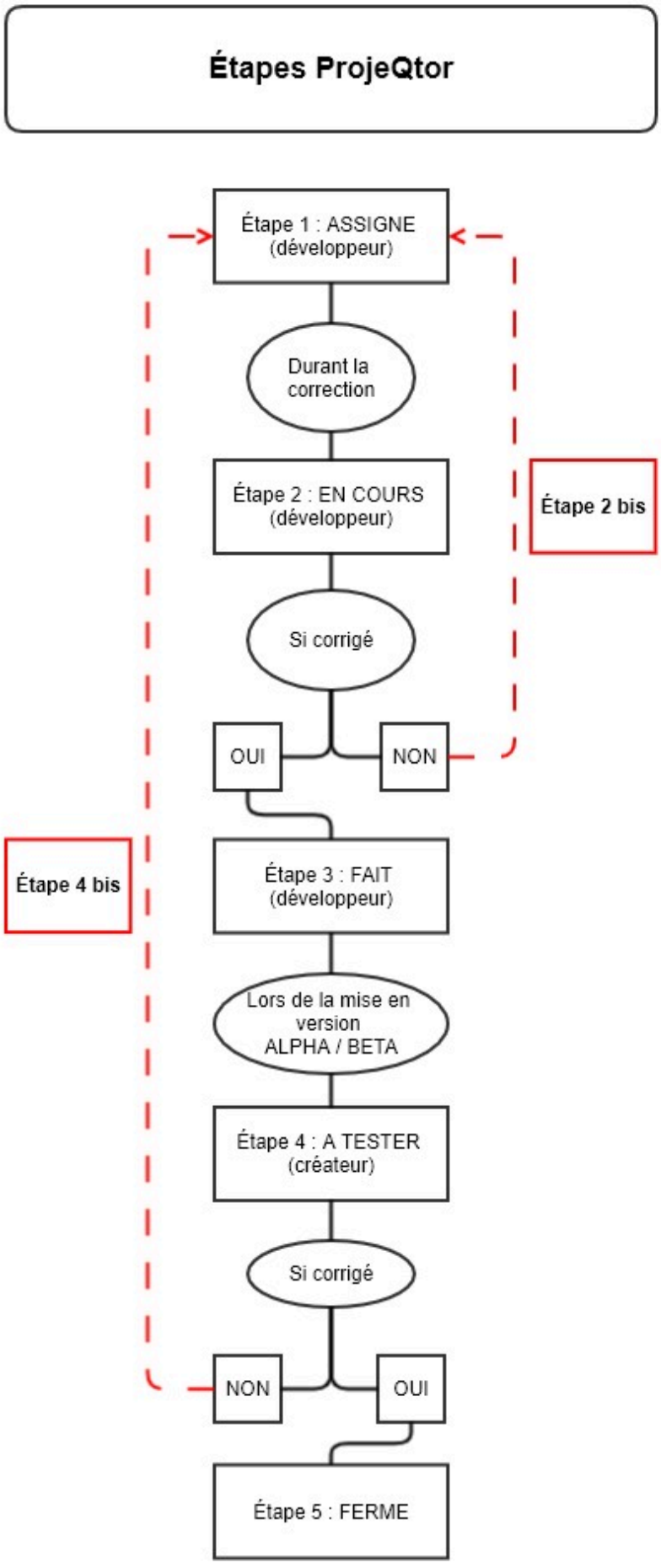
1. Est-ce que personne (ou presque) ne peut travailler normalement ? → **Bloquant**
2. Y a-t-il un contournement simple et sans risque ? → Non = **Majeur**
3. L'impact est limité et le contournement facile ? → **Mineur**
4. Le logiciel fonctionne correctement mais pourrait être mieux ? → **Amélioration / 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 base sur l'impact métier réel et l'existence d'un contournement, pas sur la pression ressentie par l'utilisateur. </note>

Etapes de traitement


Étapes ProjeQtor
Étape 1 : ASSIGNE (développeur)
Durant la correction
Étape 2 : EN COURS (développeur)
Étape 2 bis
Si corrigé
OUI
NON
Étape 4 bis
Étape 3 : FAIT (développeur)
Lors de la mise en version ALPHA / BETA
Étape 4 : A TESTER (créateur)
Si corrigé
NON
OUI
Étape 5 : FERME

	Responsable	**Type de ticket**	**Urgence**
Niveau 1 (plus urgent)	Nicolas	Problème sur base Client	Bloquant
Niveau 2	Nicolas	Problème sur base Client	Urgent
Niveau 3	Nicolas	Problème sur base Client	Non Urgent
Niveau 4	Nicolas	Dysfonctionnement	Bloquant
Niveau 5	Nicolas	Dysfonctionnement	Urgent
Niveau 6	Nicolas	Dysfonctionnement	Non Urgent

Etape 1 : Référencement d'une demande

Procédure vis-à-vis du client

La première action à faire vis-à-vis du client est d'identifier sur quelle version du logiciel il travaille. S'il n 'est pas sur la dernière version disponible, il lui est demandé de bien vouloir le mettre à jour, puis de vérifier si le problème persiste.

AUCUNE assistance sur les fonctionnalités n'est faite sur les versions antérieures du logiciel à partir du moment où une mise à jour est publiée. Seules l'assistance à l'évolution de la version et/ou l'aide à la correction conséquente à un problème dû à une version antérieure seront prises en compte.

Chaque cas sera étudié et une réponse sera émise au client dans tous les cas. Celle-ci sera obligatoirement tracée au travers de la procédure d'assistance

Cas où une correction est nécessaire

Si lors d'une demande d'assistance, d'une formation ou de test, un problème nécessitant une action sur le code ou les fichiers annexes est repéré, la procédure est la suivante :

Cas 1 : Problème impliquant uniquement une correction du code

1. Lancer une session Projeqtor
    - Sélectionner le Projet et la sous-version correspondant à la prochaine version [PROC-Nflog-5 : gestion des versions]
    - Dans “Travail\Bugs”, créer un nouveau Ticket et le remplir comme indiqué plus loin en tenant compte des spécificités listées ci-dessous :
        - **Projet** = **Prochaine sous-version** (par défaut si le projet est sélectionné)
        - **Type de ticket = “Anomalie / Bug issue - origine client” ou “Anomalie / Bug issue - origine autre”**
        - **Référence externe = Numéro de ticket OTRS s'il existe.** Exemple :*Ticket#2015022310000059*
        - **Responsable = vide**
    - NB : Dans le cas où la demande est un doublon par rapport à une demande existante, on se contentera de compléter le ticket existant en ajoutant la référence à la demande du client.
2. Revenir sur le ticket OTRS

- Envoyer une réponse à l'utilisateur
- Faire une note en indiquant en titre “PROJEQTOR –BUGS#XX” et le texte de votre choix

Cas 2 : Problème impliquant uniquement une décision du groupe de travail EPUdF-Logeas

1. Lancer une session Projeqtor
   - Sélectionner le Projet et la sous-version correspondant à la prochaine version [certif:procedure:develop:gestionversion|PROC-Nflog-5 : gestion des versions]
   - Dans “Journaux des revues\Questions”, créer un nouveau Ticket et le remplir comme indiqué plus loin en tenant compte des spécificités listées ci-dessous :
     - **Projet = Prochaine sous-version** (par défaut si le projet est sélectionné)
     - **Type de ticket = “Assistance - demande d'explication EPUdF” ou “Assistance - demande de correction EPUdF“**
     - **Référence externe = Numéro de ticket OTRS s'il existe.** Exemple :*Ticket#2015022310000059*
     - **Responsable = “Jean-Marc DEGON & Michel HAFFNER”**
   - NB : Dans le cas où la demande est un doublon par rapport à une demande existante on se contentera de compléter le ticket existant en ajoutant la référence à la demande du client.
2. Revenir sur le ticket OTRS
   - Envoyer une réponse à l'utilisateur
   - Faire une note en indiquant en titre “PROJEQTOR – TICKET #XX” et le texte de votre choix (obligatoire, mais sans intérêt ..)

Cas 3 : Demande d'évolution du logiciel

1. Lancer une session Projeqtor
   - Sélectionner le Projet et la sous-version correspondant à la prochaine version [PROC-Nflog-5 : gestion des versions]
   - Dans “Travail\Evolutions”, créer un nouveau Ticket et le remplir comme indiqué plus loin en tenant compte des spécificités listées ci-dessous :
     - **Projet = Prochaine sous-version** (par défaut si le projet est sélectionné)
     - **Type de ticket = “Assistance - demande d'évolution ''**
     - **Référence externe = Numéro de ticket OTRS s'il existe.** Exemple :*Ticket#2015022310000059*
     - **Responsable = vide**
   - NB : Dans le cas où la demande est un doublon par rapport à une demande existante, on se contentera de compléter le ticket existant en ajoutant la référence à la demande du client.
2. Revenir sur le ticket OTRS
   - Envoyer une réponse à l'utilisateur
   - Faire une note en indiquant en titre “PROJEQTOR – TICKET #XX” et le texte de votre choix

Information générique sur la saisie d'un ticket

Description	Projet	Selon le cas
Description	Type de ticket	Selon le cas
Description	Nom	**Donner un titre compréhensible**

Description	Référence externe	Selon le cas
Description	Urgence	Non utilisé
Description	Date de création	Automatique
Description	Émetteur	Automatique, nom de l'utilisateur connecté NB : Chaque utilisateur doit avoir une session distincte
Description	Demandeur	Non utilisé
Description	Origine	Non utilisé
Description	Ticket en doublon	Utilisation postérieure
Description	Contexte	A remplir si connu
Description	Produit	Indiquez le produit
Description	Version d'origine	Indiquer la version du produit où a été constaté le problème, si connue
Description	Description	Indiquer le détail du problème
Traitement	Activité de planning	Ne pas utiliser
Traitement	Etat	Mettre “Assigné”
Traitement	Responsable	Assigner le ticket à la personne qui doit s'en occuper, ce qui envoie un mail à la personne
Traitement	Criticité	Selon le cas
Traitement	Priorité	Selon le cas
Traitement	Échéance initiale,; actuelle	Non utilisé
Traitement	Travail estimé, restant	Non utilisé
Traitement	Pris en charge, Fait, Clos	Automatique
Traitement	Version cible	Non utilisé
Avancement		Sans objet
Élément prédécesseur / Successeur		Généralement Sans Objet
Élément liés		Ne pas utiliser
Fichiers attachés		Ajouter les documents, bases ... qui permettent de mettre en lumière le problème et de tester la solution
Notes		Permet d'ajouter des éléments textuels

Etape 2 : Prise en charge par le dev d'une demande

Lancer une session Projeqtor

1. Sélectionner le ticket correspondant
2. Le basculer en “En cours”
3. Initialiser le **Traitement\Responsable** s'il ne l'est pas

Etape 2bis : Prise en charge par le dev d'une demande (Echec)

Lancer une session Projeqtor

1. Sélectionner le ticket correspondant : **“Travail\Bugs“**
    - Compléter le ticket dans la partie “**Traitement**”:
        - Initialiser le **Traitement\Responsable** s'il ne l'est pas

Activité de planning	Initialisé à la création du ticket
Etat	**Mettre “Assigné”**
Responsable	**Changer le responsable pour l'assigner à quelqu'un d'autre**
Criticité	Non utilisé
Priorité	Non utilisé
Échéance initiale,; actuelle	Non utilisé
Travail estimé, restant	Non utilisé
Pris en charge, Fait, Clos	Automatique
Version cible	Non utilisé
Résultat	vide

- Enregistrer
- Lier les documents, si il y a lieu (base de test, copie ...)
- Mettre une note si il y a lieu

Etape 3 : Prise en charge par le dev d'une demande (Succès)

Au niveau développement :

1. Effectuer la correction, la tester
2. Publier le code sur SVN, en indiquant dans le commentaire le tag du ticket (id=#20)

Au niveau ProjeQtOr

Lancer une session Projeqtor

1. Sélectionner le ticket correspondant : **“Travail\Bug“**
    - Compléter le ticket dans la partie “**Traitement**”:
        - Initialiser le Traitement\Responsable s'il ne l'est pas

Activité de planning	Initialisé à la création du ticket
Etat	**Mettre “FAIT”**
Responsable	**ne pas changer**
Criticité	Non utilisé
Priorité	Non utilisé
Échéance initiale,; actuelle	Non utilisé
Travail estimé, restant	Non utilisé

Pris en charge, Fait, Clos	Automatique
Version cible	Non utilisé
Résultat	vide

- Enregistrer
- Lier les documents, si il y a lieu (base de test, copie ...)
- Mettre une note si il y a lieu

Etape 4 : Mise en place d'une version de test (alpha ou beta)

1. Lancer une session Projeqtor
2. Dans les tickets sur le projet concerné, cliquer sur le bouton à droite “Mise à jour multiple”
3. Sélectionner le(s) ticket(s)/activité(s) correspondant à un état “FAIT”
4. Initialiser le Traitement\Responsable au créateur du ticket
5. Les basculer en “A TESTER”

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

Permanent link:
https://wiki-logeas.fr/certif/doku.php?id=certif:procedure:develop:gestionprojeqtor&rev=1780414093

Last update: **2026/06/02 17:28**