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	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	Pas de bug, confort ou nouvelle capacité	Non applicable	Selon roadmap	Backlog, par valeur	fiche_amelio_evol.pdf fiche_amelio_evol.pdf

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>

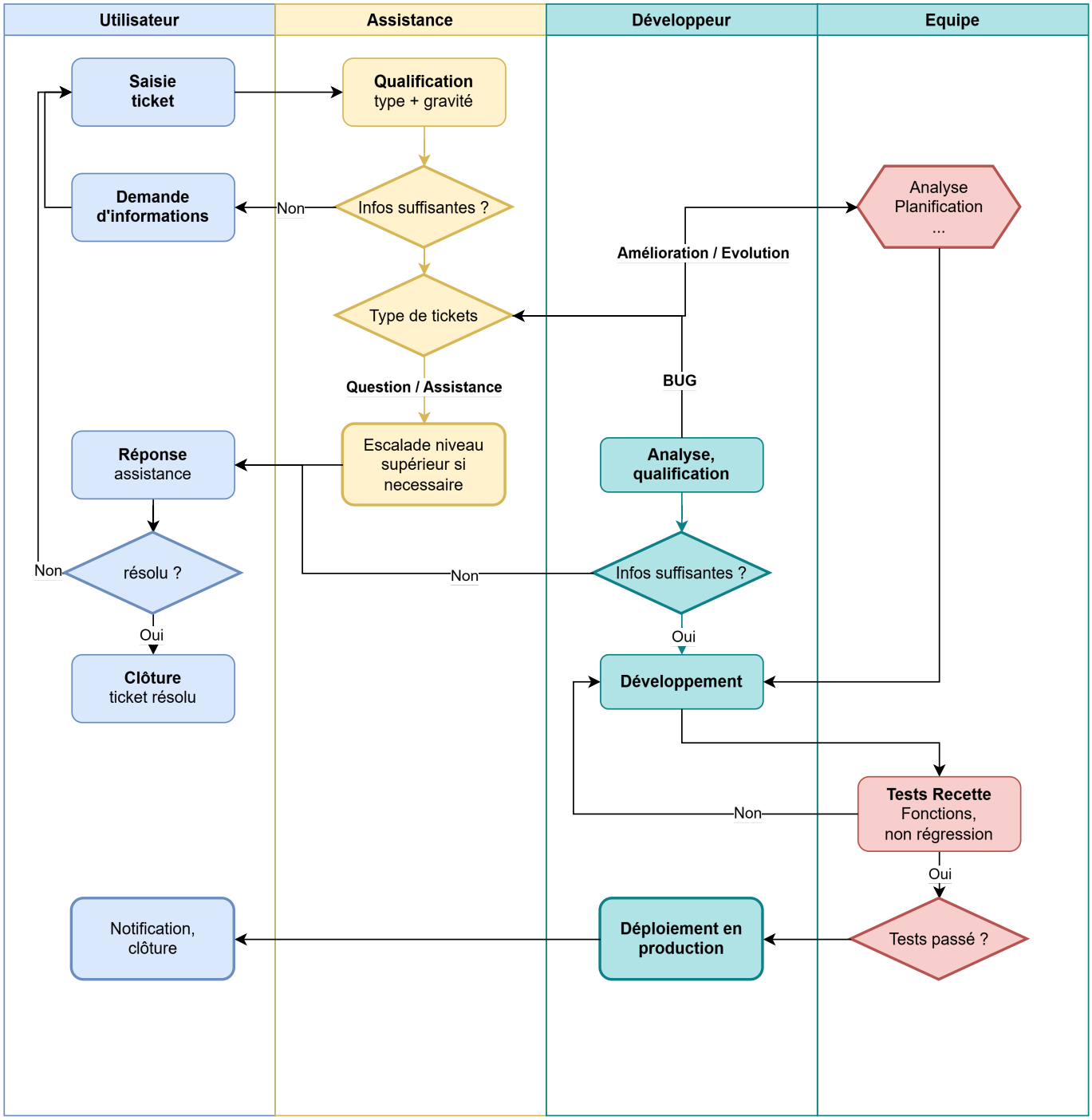
Le piège le plus courant

<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

source :

diagrammeticket.7z



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

Permanent link:
https://wiki-logeas.fr/certif/doku.php?id=certif:procedure:develop:gestionprojeqtor&rev=1780421180

Last update: **2026/06/02 19:26**