| | |
|---|---|
| Retour au Dossier Organisationnel | |
| **Sujets connexes** | Cartographie fonctionnelle de LoGeAs<br>Proc#145 : Procédure de Gestion des Versions<br>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<br>**- 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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>fiche_bloquant.odt |
| **Majeur** | Fonctionnalité dégradée, contournement pénible | Pénible ou risqué | < quelques jours | Priorité haute | fiche_majeur.pdf<br>fiche_majeur.odt |
| **Mineur** | Bug limité, contournement simple | Simple et sans risque | Prochain sprint | Planification normale | fiche_mineur.pdf<br>fiche_mineur.odt |
| **Amélioration / Évolution** | Pas de bug, confort ou nouvelle capacité | Non applicable | Selon roadmap | Backlog, par valeur | fiche_amelio_evol.pdf<br>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**

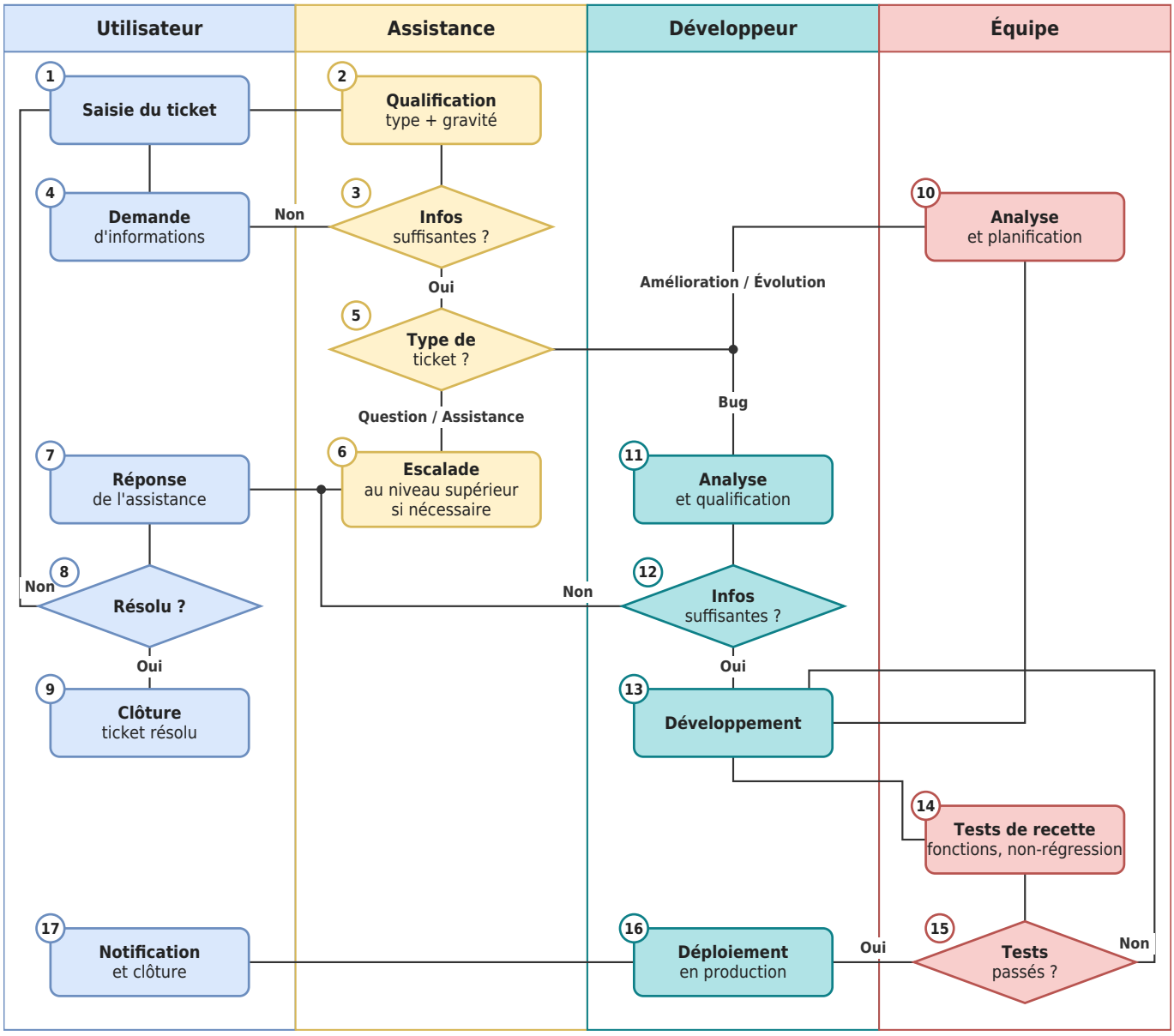
<note tip> En cas de doute entre deux niveaux, choisir le plus élevé et laisser l'assistance ajuster après investigation. </note>

### 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<br>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<br>Bug : 11<br>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<br>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<br>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<br>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&rev=1790775174**

Last update: **2026/09/30 15:32**