



Tuleap: mode d'emploi

Club utilisateurs : déclarer et suivre les tickets
de support

Avril 2026 – Version 0.7

C1 Données Internes

Accès à l'outil et connexion

1- Accéder à l'outil Tuleap via l'adresse URL suivante:

<https://assistance.programmevitam.fr/projects/projetvitam/>

2- La fenêtre de connexion LDAP apparaît :



Le format du nom d'utilisateur à renseigner est composé comme suit: 1^{ère} lettre du prénom, suivi du nom.

Exemple:

- **Nom et prénom:** Line Jeste
- **Nom d'utilisateur (LDAP):** ljeste

/!\ Vos comptes et mots de passe (*) sont attribués lorsque votre organisation a signé la convention de service avec le Programme Vitam pour les personnes alors mentionnées.

(*) cf. Annexe 1 en cas de perte de vos accès

Tableau de bord

Gestion du compte

The screenshot shows the Tuleap dashboard interface. At the top right, there is a user profile icon with a dropdown arrow. A red circle highlights this icon, and a red arrow points from it to the 'Gestion du compte' menu shown in the next image. The dashboard itself is titled 'Mon tableau de bord' and contains several sections: 'MES ARTÉFACTS (ANCIENS TRACKERS)', 'MES PROJETS', 'MES ARTÉFACTS (AG)', 'BIENVENUE À BORD', and 'OBTENIR DE L'AIDE'.

Gestion du compte

This image shows the user account management menu. It includes the user's name 'Line Jeste' and email '@ljeste', a link to 'My Dashboard', a highlighted 'Préférences' option with a gear icon, and a 'Se déconnecter' option with a power icon.

En cliquant sur « Préférences » vous pouvez gérer les paramètres de votre compte: sécurité, notifications, langue....

The 'Préférences' page is shown with a sidebar on the left containing menu items: 'Compte', 'Sécurité', 'Notifications', 'Clefs Et Jetons', 'Apparence Et Langue', and 'Édition & CSV'. The main content area is titled 'INFORMATIONS PERSONNELLES' and displays the following details: Id 387, Nom d'utilisateur @ljeste, Nom complet Line Jeste, E-mail alice.grippon@culture.gouv.fr, Membre depuis 17/06/2020, compte LDAP ljeste, and Fuseau horaire (with a dropdown menu). A warning message at the bottom states: '⚠ Votre fuseau horaire actuel (GMT) n'est pas listé dans les fuseaux horaires disponibles. Merci d'en choisir un nouveau.' A 'Mettre à jour' button is located at the bottom of the form.

Tableau de bord

Gestion du Tableau de bord

Vous pouvez modifier votre tableau de bord en l'éditant, y ajoutant de nouveaux widgets ou en le réorganisant:

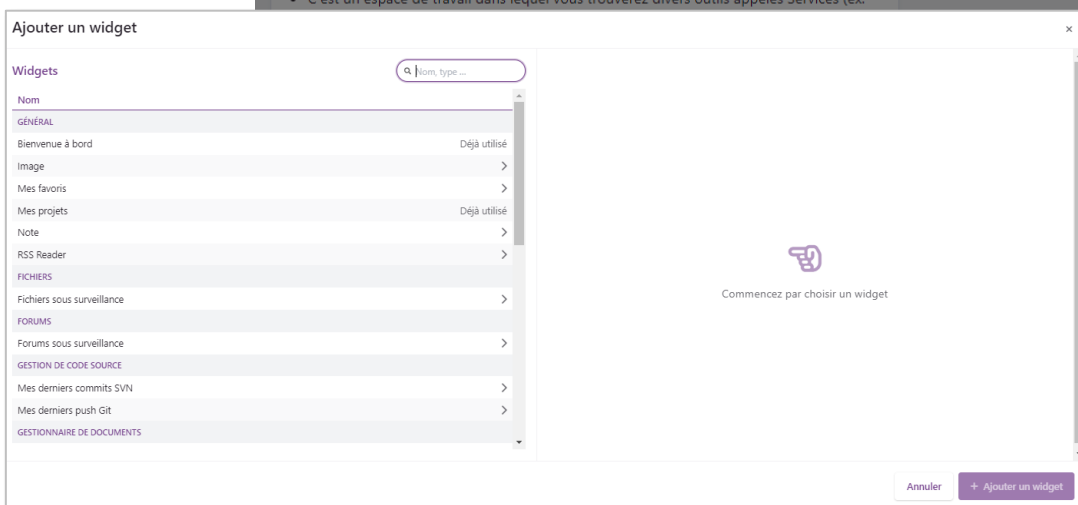
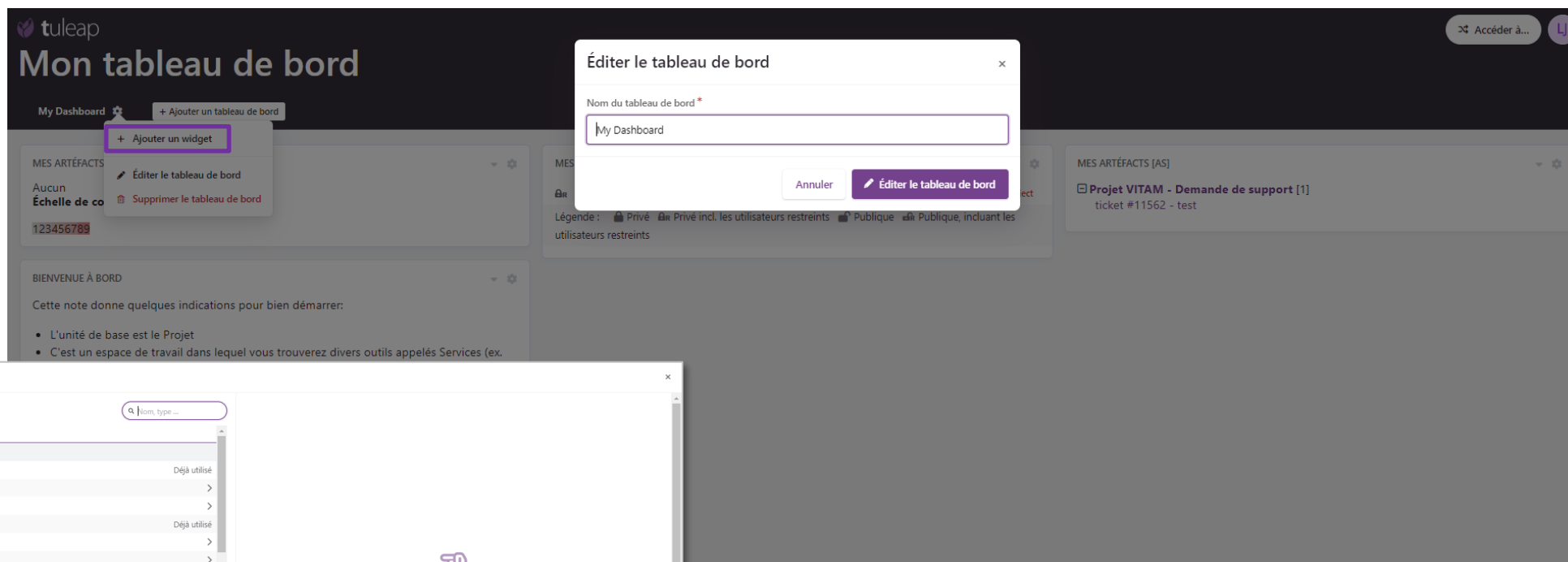


Tableau de bord

Accès au projet VITAM

Depuis le tableau de bord, vous pouvez accéder au projet VITAM depuis 2 endroits:

- 1- Projet VITAM sous « MES PROJETS »
- 2- en cliquant sur « Accéder à »

2

Accéder à...

1

The screenshot shows the Tuleap dashboard interface. At the top left, the Tuleap logo and 'Mon tableau de bord' are visible. Below this, there are three main sections: 'MES ARTÉFACTS (ANCIENS TRACKERS)', 'MES PROJETS', and 'MES ARTÉFACTS [AS]'. The 'MES PROJETS' section is highlighted with a red border and a red circle containing the number '1'. It shows a project named 'Projet VITAM' with a 'Quitter le projet' button and a legend for project visibility. The 'MES ARTÉFACTS [AS]' section shows a message: 'Vous n'avez pas encore d'artéfact'. In the top right corner, there is a search bar and a button labeled 'Accéder à...' with a red circle containing the number '2' next to it, indicating the second way to access the project.

Espace projet Vitam

Création de ticket de support

Depuis cet espace, vous pouvez ajouter un nouveau ticket pour faire une demande de support.



Projet VITAM Privé 504 membres

1 - Planning, Java, Document Management, Image Management

Accueil Alice Jalons Mon Tableau

ROADMAP VITAM

Cliquer ici pour faire une demande de support

Il n'y a pas de données à afficher. Veuillez revenir plus tard.

DEMANDES NON CLOSES

	Artifact ID	Description
	11562	test

Items 1 – 1 sur 1[Voir le rapport]

ACCÈS À L'ANCIENNE BASE SUPPORT

La version précédente de la base de support est toujours joignable sur <https://support.programmevitam.fr>

DESCRIPTION DU PROJET

VITAM

Création de ticket de support

Qualification

Pour chaque nouveau ticket, il est nécessaire d'identifier le type de la demande.

Le type de la demande peut être:

Un bug : il s'agit de tickets visant à corriger des défauts de conception de la solution logicielle à l'origine d'un dysfonctionnement

Une évolution : il s'agit de tickets liés à un nouveau besoin fonctionnel ou technique à développer au sein de la solution logicielle, il fera l'objet d'une discussion et d'une évaluation de priorisation en lien avec les PO et les utilisateurs

Un incident : il s'agit de tickets visant à déclarer un problème inattendu survenu au cours de l'utilisation de la solution logicielle et/ou en lien avec l'implémentation réalisée par l'utilisateur

Un support : il s'agit de tickets visant l'assistance à l'installation et / ou l'usage de la solution logicielle

Projets VITAM > Outils de suivi > Demande de support > Ajouter un(e) ticket

Type de demande *

Aucun
Bug
Evolution
Incident
Support

Format : Markdown | Aperçu | Aide

-- Pour les tickets bugs / incidents / support, suivant le contexte, pensez à transmettre un troubleshooting dès l'ouverture du ticket --

Création de ticket de support

Description et détail (1/4)

Afin de répondre efficacement à votre demande, il est important de bien la détailler:

The screenshot shows a 'Details' form for creating a support ticket. The form is divided into several sections:

- Description ***: A text input field, highlighted with a purple box and an arrow pointing to an explanatory text box.
- Détail ***: A text area with a 'Format: Markdown' dropdown and 'Aperçu' and 'Aide' buttons. It contains a placeholder text: "-- Pour les tickets bugs / incidents / support, suivant le contexte, pensez à transmettre un troubleshooting dès l'ouverture du ticket --". This section is also highlighted with a purple box and an arrow pointing to another explanatory text box.
- Sévérité**: A dropdown menu with 'Aucun' selected.
- Environnement ***: A dropdown menu with 'Aucun' selected.
- Système d'exploitation**: A dropdown menu with 'Centos 7' selected.
- Catégorie ***: A dropdown menu with 'Vitam' selected.
- Version ***: A dropdown menu with '5' selected.
- Release**: A dropdown menu with 'à préciser' selected.

Préciser l'organisation entre crochet et ajouter une description sommaire de la demande.
Exemple: *[Organisation] description de la demande*

Le détail de la demande doit être décrit ici.
Sont attendus la description des dysfonctionnements rencontrés et le comportement attendu.

Si cela concerne les environnements partenaires, merci d'indiquer l'URL.

Création de ticket de support

Description et détail (2/4)

Sévérité *

Aucun

Aucun

Ordinaire

Majeure

Critique

Indiquer la sévérité (Voir diapositive suivante pour les sévérités proposées)

Environnement *

Aucun

Aucun

Développement

Recette

Production

Pré-production

Préciser l'environnement sur lequel porte la demande. Pour les environnements partenaires, indiquer « Production »

Catégorie *

Vitam

Vitam

Aucun

Vitam UI

ReSIP

VaS

Pastis standalone

env. partenaires

Indiquer la catégorie (Produit Vitam concerné)

Sévérité *

Aucun

Environnement *

Aucun

Système d'exploitation

Debian 12

Catégorie *

Vitam

Version *

V8.1

Préciser la version impactée

Release

à préciser

Version *

V8.1

V5

V5.rc

V6

V6.rc

V7.0 (rc)

V7.1

V8.0 (rc)

✓ V8.1

V9.0 (rc)

Système d'exploitation

Debian 12

Aucun

CentOS 7

Debian 9

Debian 10

Debian 11

✓ Debian 12

AlmaLinux 9

Préciser, si possible, le système d'exploitation

Release

à préciser

à préciser

8.1.1

8.1.2

8.1.3

Indiquer, si possible, le numéro de la release

Création de ticket de support

Description et détail (3/4)

La sévérité peut être:

- **Ordinaire** : il s'agit d'un incident ayant un faible impact sur le comportement de la solution indépendamment de l'environnement.
- **Majeure** : il s'agit d'un incident ayant un impact significatif sur le comportement de la solution indépendamment de l'environnement.
- **Critique** : il s'agit d'un incident ayant un impact très élevé sur le comportement de la solution notamment en production.

Sévérité *

Aucun x ▾

 Aucun
 Ordinaire
 Majeure
 Critique

↑ Indiquer la sévérité

Sévérité * Aucun x ▾	Catégorie * Vitam x ▾
Environnement * Aucun x ▾	Version * V8.1 x ▾
Système d'exploitation Debian 12 x ▾	Release à préciser x ▾

Création de ticket de support

Description et détail (4/4)

Il est conseillé d'ajouter des fichiers afin de mieux décrire la demande: des documents d'architecture, des captures d'écran du message d'erreur, des logs...

Le statut est par défaut à « Nouveau » lors de la création d'un ticket de support

Vous pouvez à ce niveau ajouter les personnes qui recevront des notifications pour le suivi du ticket en plus de vous-même. Des modifications peuvent être apportées par la suite.

Il est possible d'indiquer les tickets qui sont en lien avec la nouvelle demande.

Objet VITAM

Privé incluant les utilisateurs restreints

Forums

Listes

Documents

Annonces

Fichiers

Suivi

Mediawiki

Intégration Continue

Git

Test Management

Stage

Statut

Nouveau

Domaine

Aucun

CC

Attachments

Pièces jointes

Ajouter un nouveau fichier :

Choisir un fichier

Aucu... choisi

Description :

Ajouter un autre fichier

Lien vers artefacts

Liens entre artefacts

Les fonctionnalités avancées (recherche d'artefacts...) ne sont pas disponibles à la création d'un artefact.

Entrez des ids d'artefacts séparés par une virgule

Aucun(e)

Valider

Création de ticket de support

Validation

Projet VITAM

Privé incluant les utilisateurs restreints

OUTILS

- Forums
- Listes
- Documents
- Annonces
- Fichiers
- Suivi
- Agile Dashboard
- Mediawiki
- Intégration Continue
- Git
- Test Management

Stage

Statut: Nouveau

Domaine: Aucun

CC:

Attachments

Pièces jointes

Ajouter un nouveau fichier:
[Choisir un fichier] / Aucun... choisir

Description:

Ajouter un autre fichier

Lien vers artefacts

Liens entre artefacts

Les fonctionnalités avancées (recherche d'artefacts...) ne sont pas disponibles à la création d'un artefact.
Entrez des ids d'artefacts séparés par une virgule.
Aucun(s)

Valider

1

Une fois l'ensemble des éléments fournis, cliquer sur « Valider »

2

Le ticket est alors créé, un message de confirmation apparaît et vous êtes redirigé vers l'outil de suivi des demandes

Outils de suivi > Demande de support

+ Nouveau Accéder à...

Artefact créé avec succès (ticket #11562)

Rapport : Demandes non closes Options + Ajouter un(e) ticket

Rechercher

Statut: Tous, Aucun, Nouveau, Pris en compte, Vérifié, Evo en attente approbation PC, En attente du partenaire

Submitted on: Le

Artifect ID:

Catégorie: Tous

Commentaire:

Dans le jalon: Tous

Rechercher

Results Evolution Des Tickets Répartition Par Criticité

Exporter Ajouter à mon tableau de bord Version imprimable

Artifect ID	Description	Submitted on	Entité	Submitted by
11562	test	20/06/2023 14:13		Line Jeste (jeste)

Items 1 - 1 sur 1 Items par page: 50 Ok

Suivi d'un ticket de support

Recherche

Cliquer sur « Suivi » du menu latéral gauche puis sur « Demande de support »

Cliquer sur « Critères » en haut à droite pour visualiser et paramétrer les critères de recherche.

Artifact ID	Description	Submitted on	Entité	Submitted by
11562	test	20/06/2023 14:13		Line Jeste (ljest)

L'ensemble de vos tickets sont répertoriés dans le tableau visible en bas de la page.

Il est possible de rechercher les tickets que vous avez créés, par statuts, commentaires, catégories, dates de soumission, numéro de ticket... Voir le champ « Critères » en haut à droite pour visualiser et paramétrer les critères de recherche.

Suivi d'un ticket de support

Et ensuite? (1/2)

- Vos tickets sont pris en charge et vous pourrez voir l'évolution des travaux tout en échangeant avec les équipes.
- Les équipes peuvent être amenées à vous poser des questions ou demander des compléments d'informations. Vous serez notifiés par mail quand un nouveau commentaire est ajouté.
- Il est possible d'apporter des modifications à un ticket déjà crée comme par exemple l'ajout ou la modification des personnes en cc.



The screenshot shows a 'Commentaires' (Comments) section for a support ticket. It features two comments from users Kamel Khelifaoui and Line Jeste. The first comment asks for more details about a Vitam installation problem. The second comment is a thank you for a test performed under a false identity. Below the comments is a 'Format' dropdown menu set to 'Text' and a large text input area for adding a new comment.

Commentaires Paramètres d'affichage ▾

 Kamel Khelifaoui (kkhelfaoui) - il y a 40 minutes

Bonjour,
Pouvez-vous nous fournir plus de détails sur votre problème d'installation de Vitam ?

• Status modifié de Nouveau à En attente d'infos
• CC valué à Thierry Devillechabrolle (tdevillechabrolle)

 Line Jeste (ljest) - il y a 29 minutes ✎ Éditer

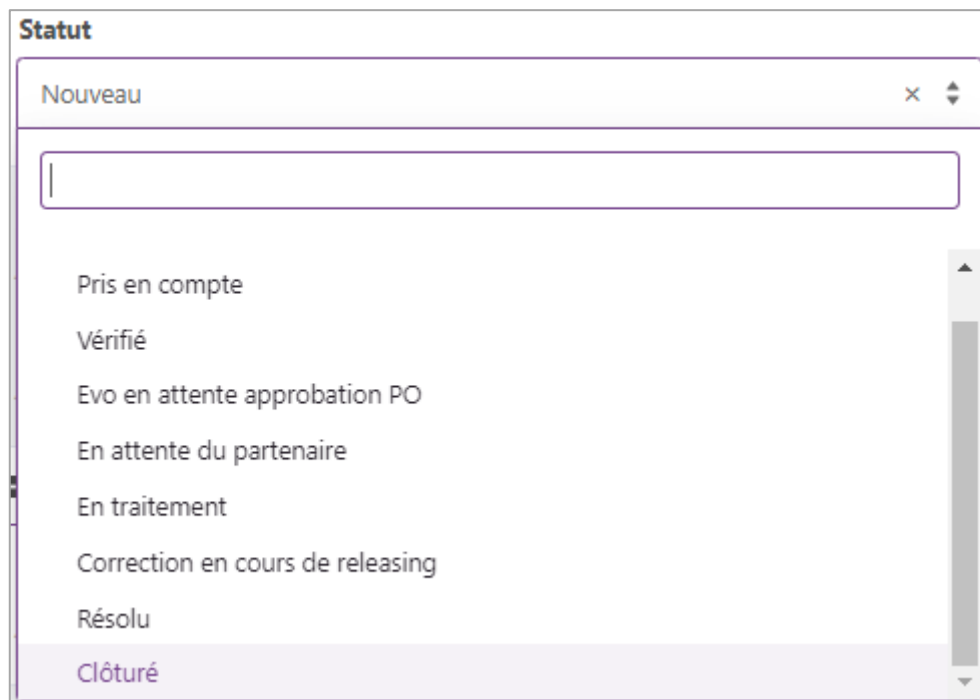
Merci @kkhelfaoui
Je faisais des tests sous une fausse identité (Line Geste) pour faire un pas-à-pas de Tuleap :-)
Ticket à effacer prochainement

Format : Text ▾

Suivi d'un ticket de support

Et ensuite? (2/2)

Un ticket peut avoir différents statuts selon l'avancement des travaux:



The image shows a screenshot of a web application's ticket status dropdown menu. The menu is titled "Statut" and is currently open, showing a list of status options. The top option is "Nouveau", which is highlighted in a light purple color. Below it, there is an empty search input field. The list of status options includes: "Pris en compte", "Vérifié", "Evo en attente approbation PO", "En attente du partenaire", "En traitement", "Correction en cours de releasing", "Résolu", and "Clôturé". The "Clôturé" option is highlighted in a darker purple color at the bottom of the list.

- **Nouveau** : statut par défaut
- **Pris en compte** : première étape de prise en charge et de qualification (une fois le ticket lu par l'équipe Vitam)
- **Vérifié** : lorsqu'un développeur a pu reproduire l'état constaté dans le ticket
- **Evo en attente approbation PO** : concerne les demandes d'évolution. Toute demande d'évolution nécessite un affinement, estimation et priorisation par le PO
- **En attente du partenaire** : lorsque l'équipe Vitam a transmis des demandes de précisions
- **En traitement** : une fois les étapes de qualification et prise en charge passées, l'équipe Vitam travaille sur le ticket
- **Correction en cours de releasing** : une modification a été apportée au code suite à la demande, la mise à disposition au demandeur ne pourra intervenir qu'à l'issue d'une phase de releasing
- **Résolu** : lorsque la demande du ticket a abouti, [à charge pour le demandeur de clôturer le ticket](#)
- **Clôturé** : une fois que le demandeur a constaté que la réponse apportée correspondait à sa demande, il doit lui-même clôturer le ticket

Annexe 1 – Perte des accès LDAP

Pour toute question sur les accès :

https://www.programmevitam.fr/ressources/RefCourant/Vitam_CU_procedure_connexion.pdf

Point d'attention : la conservation de votre mot de passe sur votre gestionnaire de mot de passe est de votre responsabilité, le Programme Vitam n'a pas vocation à ré-éditer des mots de passe de manière régulière, 900 comptes LDAP sont actuellement gérés.

Annexe 2 – Cas des utilisateurs VaS

Pour rappel, les utilisateurs VaS sont invités à créer un ticket de support dans l'outil de suivi MANTIS (<https://mantis.culture.fr/>) ou, en cas d'indisponibilité de l'outil, à envoyer un mail au responsable du support : wissem.ghzel.ext@culture.gouv.fr et à l'adresse suivante : support.servicevas@programmevitam.fr.

Le dispositif précis de fonctionnement de l'outil de support est décrit dans un document dédié.

Programme Vitam



47 rue de la Chapelle, 75018 Paris – France

Tél. : +33 (0)1 86 69 60 03

www.programmevitam.fr

<https://twitter.com/@ProgVitam>

<https://www.linkedin.com/grps/Programme-Vitam>

