

**REFERENTIEL QUALITE**  
**Guide méthodologique**

**Glossaire**

**Référence** : CNRS/DSI/conduite-projet/guide-glossaire.doc

**Date de dernière mise à jour** : 13 octobre 2000

**Version** : 00

**Etat** : terminé

**Auteurs** : F.Villeneuve

**Diffusion** : DSI

**Objet** :

Ce document est un guide permettant de définir les termes utilisés dans un projet.

**Table des mises à jour du document**

<b>Version du document</b>	<b>Date</b>	<b>Objet de la mise à jour</b>
00	13 octobre 2000	Création du document

## Sommaire

<i>Terminologie</i> _____	4
<i>Références des sources des définitions (hors celles propres au CNRS)</i> _____	8
<i>Abréviations</i> _____	8

Une véritable coopération entre les acteurs de la conduite de projet nécessite un vocabulaire clair et partagé. Les définitions ci-dessous constituent une base commune, amenée à s'enrichir au fur et à mesure des besoins.

## TERMINOLOGIE

Les termes sont classés par ordre alphabétique.

Certaines définitions (suivies d'une référence entre [ ], explicitée en fin de page) sont extraites d'ouvrages de référence, les autres termes sont librement définis ou adaptés au contexte CNRS.

Les termes directement liés au dispositif contractuel des marchés de réalisation (production ou TMA) à la DSI sont suivis d'un astérisque (\*).

### - A -

<b>Application :</b> [DIC-MULTIMEDIA]	ensemble des ressources matérielles et logicielles mises en œuvre pour traiter un problème donné.
<b>Application de gestion :</b> [DIC-MULTIMEDIA]	application qui traite un problème de gestion, par exemple : gestion de stock, gestion commerciale, gestion financière. Les applications de gestion sont en général interactives, et se caractérisent par la saisie et la manipulation d'un grand nombre de données alphanumériques, par de grands besoins d'édition et par l'importance de l'interface d'utilisation.
<b>Assurance de la qualité :</b> [ISO 8402]	ensemble des activités préétablies et systématiques mises en œuvre dans le cadre du système qualité, et démontrées en tant que de besoin, pour donner la confiance appropriée en ce qu'une entité satisfera aux exigences pour la qualité.

### - B -

<b>Base de référence :</b>	base de données de test sur laquelle seront exécutés un ou plusieurs cas de test.
----------------------------	---

### - C -

<b>Cahier des charges (*) :</b> [Z67-100-3]	document fourni par le client au fournisseur, décrivant le plus explicitement possible le contenu de la prestation attendue et des éventuelles contraintes concernant les conditions techniques de production, d'exploitation et de qualité. (Cahier des charges fonctionnel : document contractuel entre la direction de projet d'une part et l'équipe de conduite du changement et l'équipe projet DSI d'autre part. Cahier des charges de réalisation : document contractuel entre l'équipe projet DSI et l'équipe de réalisation (interne DSI, titulaire d'un marché de production ou d'un marché de TMA...). Dans le cadre des marchés de réalisation à la DSI, le cahier des charges est constitué par l'ensemble des pièces du marché au moment de la notification. Il est complété à l'occasion des demandes de modifications.)
<b>Cas de test :</b>	chemin fonctionnel à mettre en œuvre pour atteindre un objectif de test. Un cas de test se définit par le jeu d'essai à mettre en œuvre, le scénario de test à exécuter et les résultats attendus.
<b>Client (*) :</b> [Z67-100-1]	acteur qui demande la fourniture d'un bien ou d'un service. (Dans le cadre des marchés de réalisation à la DSI, le client est la DSI, identifié également par les termes « équipe projet DSI », « maître d'œuvre » ou « chef de projet ».)
<b>Composant :</b>	entité minimale gérée en configuration.
<b>Cycle de vie :</b>	ensemble ordonné de phases décrivant la vie d'un projet, la phase n ne pouvant commencer que si la phase n-1 est terminée.

### - D -

<b>Dossier de test :</b>	document ou ensemble de documents contenant la description des tests (scénario, cas de test, résultat attendu) puis la trace des sessions de test (résultat obtenu, fiche d'anomalie...). Il existe un dossier de test par niveau de test.
--------------------------	---

### - E -

<b>Éléments d'accompagnement :</b>	ensemble des outils d'information explicites qui permettent d'assister l'utilisateur dans l'exécution des tâches sur l'application et dans les limites fonctionnelles de celle-ci (communication, manuels, aide en ligne, formation, assistance humaine...).
------------------------------------	--

<b>Enregistrement qualité :</b> [ISO 8402]	un enregistrement qualité fournit des preuves tangibles de l'étendue de la satisfaction des exigences pour la qualité (par exemple, enregistrement qualité d'un produit) ou de l'efficacité du fonctionnement d'un élément du système qualité (par exemple, enregistrement relatif au système qualité).
<b>Etape :</b>	entité résultant du découpage du cycle de vie en vigueur. Chaque étape comporte une série d'actions obligatoires qui doivent toutes être terminées pour que l'étape soit déclarée elle-même terminée
<b>Evolution :</b> [GABAY]	prise en compte de besoins fonctionnels complémentaires (ajout de fonctionnalités ou modification des spécifications fonctionnelles).

**- F -**

<b>Fournisseur :</b> [Z67-100-1]	acteur qui délivre les livrables. (Dans le cadre des marchés de réalisation à la DSI, le fournisseur est un prestataire de service, identifié également par les termes « équipe de production », « équipe de TMA », « titulaire » ou « maître d'œuvre délégué ».)
-------------------------------------	---

**- G -**

<b>Gestion de configuration :</b> [ISO 12207]	la gestion de configuration est un processus qui consiste à appliquer des procédures administratives et techniques tout au long du cycle de vie du logiciel afin : d'identifier, de définir et de référencer les articles de configuration d'un logiciel dans un système, de maîtriser les modifications et les versions de ces éléments d'enregistrer et de rendre compte de l'état de ces éléments et des demandes de modification de garantir la complétude et l'exactitude de ces éléments et de maîtriser le stockage, la manipulation et la livraison de ces éléments.
--	--

**- J**

<b>Jeu d'essai :</b>	données en entrée d'un cas de test : valeurs à saisir, données réelles (base existante ou de test), génération automatique (aléatoire ou à partir de spécifications). Le même jeu d'essai peut servir à plusieurs cas de test.
----------------------	--

**- L -**

<b>Livrable (*) :</b>	tout composant matérialisant le résultat de la prestation de réalisation (production ou TMA) à la DSI, c'est à dire toute production émise par le titulaire au cours du projet : document, courrier, module de code logiciel, dossiers de tests, application intégrée...
<b>Logiciel :</b> [ISO 12207]	ensemble des programmes, des procédures et de la documentation et des données éventuellement associées

**- M -**

<b>Maintenance</b> [GABAY]	il s'agit de la maintenance curative (correction de défauts), de la maintenance adaptative : aménagements en vue de prendre en compte des modifications sans impact sur le contenu fonctionnel (contraintes techniques, ergonomie...) et de la maintenance préventive : aménagements en vue d'améliorer le service rendu (par exemple les performances) et/ou les caractéristiques internes (maintenabilité par exemple).
<b>Maître d'œuvre :</b>	c'est la personne physique ou le plus souvent la personne morale qui réalise le projet à partir des besoins, des objectifs, des délais et des coûts fixés par le maître d'ouvrage. Note – Il est responsable des méthodes, techniques et personnes qu'il mobilise pour réaliser le produit.
<b>Maître d'ouvrage :</b>	c'est la personne physique ou le plus souvent la personne morale qui exprime le besoin, fixe les objectifs, l'enveloppe budgétaire et les délais souhaités pour le projet.
<b>Modification :</b>	terme générique qui recouvre à la fois les modifications de type « évolution » et de type « maintenance ».

**- N -**

<b>Niveaux de test :</b>	différents types de tests à exécuter successivement pour s'assurer de la conformité du logiciel aux spécifications fonctionnelles et techniques : les tests unitaires, d'intégration, de validation (performances) et de non-régression sont de la responsabilité du titulaire du marché de production ou de TMA à la DSI ; les tests de réception sont de la responsabilité de l'équipe projet DSI.
--------------------------	--

**- O -**

<b>Objectif de test :</b>	ce que l'on veut tester, par exemple : enchaînement correct des fonctions, résistance aux données d'entrées erronées, temps de réponse, précision, interfaces avec le matériel, installation, sécurité, ergonomie...
---------------------------	--

**- P -**

<b>Plan qualité :</b> [Z67-100-3]	document précisant les éléments permettant de s'assurer de la mise en œuvre et de l'efficacité des activités prévues pour obtenir la qualité requise
<b>PLAN DE TEST :</b>	document définissant l'organisation des tests : responsabilités, étapes, environnement de test, enchaînement, planning... Il existe un plan de test par niveau de test. En ce qui concerne les tests de réception, on parle de "Protocole de réception".
<b>Plate forme de réception (*) :</b>	échantillon représentatif des postes de travail existant sur les sites d'utilisation d'un système d'information, installé à la DSI pour les tests de réception du système et permettant de mettre en œuvre les interfaces définies.
<b>Procédure :</b>	manière spécifiée d'accomplir une activité.
<b>Processus :</b> [ISO 8402]	ensemble de moyens et d'activités liés qui transforment des éléments entrants en éléments sortants. Note – Ces moyens peuvent inclure le personnel, les finances, les installations, les équipements, les techniques et les méthodes.
<b>Procès verbal (*) :</b> [Z67-100-3]	document constatant l'exécution du marché et libérant les parties de leurs obligations réciproques, sauf celles dont la durée est supérieure à celle de l'exécution de la prestation (ex. : règlement des sommes dues, clause de garantie, de confidentialité, etc.).
<b>Produit (*) :</b>	tout composant mis à disposition du titulaire par l'équipe DSI, c'est à dire toute fourniture, décision, document nécessaire à la matérialisation des responsabilités du CNRS dans la production ou la TMA d'un système d'information.
<b>Progiciel, logiciel sur étagère :</b> [ISO 12207]	produit déjà développé et disponible, utilisable soit « tel quel » soit après modification.
<b>Projet :</b> [Z67-100-1]	ensemble d'activités qui sont prises en charge, dans un délai donné et dans les limites de ressources imparties, par des personnes qui y sont affectées dans le but d'atteindre des objectifs définis. (Dans le contexte des systèmes d'information au CNRS, nous définirons un projet comme un cycle d'activités techniques de définition-conception-réalisation-mise en œuvre d'une application de gestion.)
<b>Protocole de réception :</b>	document décrivant les principes d'organisation de la réception des produits et travaux réalisés dans le cadre d'un projet : les acteurs et responsabilités, le déroulement des différentes phases et étapes de la réception, l'environnement mis en œuvre...

**- Q -**

<b>Qualité :</b> [Z67-130]	aptitude d'un produit ou d'un service à satisfaire les besoins d'un utilisateur.
-------------------------------	--

**- R -**

<b>Réception :</b>	procédure visant à s'assurer qu'un fournisseur a accompli les travaux à sa charge et a produit les livrables attendus dans le respect des exigences fonctionnelles, techniques, organisationnelles et de qualité spécifiées.
--------------------	--

<b>Réception interne :</b>	procédure de réception de l'application et de ses éléments d'accompagnement, effectuée en interne à la DSI.
<b>Réception externe :</b>	procédure de réception de l'application et de ses éléments d'accompagnement, faisant intervenir des personnes extérieures à la DSI (utilisateurs), sur des sites utilisateurs appelés sites pilotes.
<b>Retrait :</b> [ISO 12207]	abandon du soutien actif de l'organisme chargé de l'exploitation et de la maintenance, remplacement partiel ou total par un nouveau système, ou installation d'un système plus performant.

**- S -**

<b>Scénario de test :</b>	procédure à suivre par le testeur pour exécuter le cas de test : manipulations à effectuer, dialogue homme/machine... Le même scénario peut être utilisé dans plusieurs cas de test.
<b>Sécurité :</b> [ISO 12207]	protection de l'information et des données afin qu'elles ne puissent pas être lues ou modifiées par des personnes ou des systèmes non autorisés, alors que l'accès n'en est pas refusé aux personnes ou systèmes habilités.
<b>Système d'information :</b>	ensemble des moyens (organisation, acteurs, procédures, systèmes informatiques) nécessaires au traitement et à l'exploitation des informations dans le cadre d'objectifs définis au niveau de la stratégie de l'établissement, des métiers, de la réglementation.
<b>Système informatique :</b>	partie automatisée d'un système d'information. Nous conviendrons que le système informatique regroupe l'application de gestion et ses éléments d'accompagnement, les logiciels supports et les matériels.

**- T -**

<b>Tests d'intégration :</b>	ils permettent de vérifier progressivement que l'ensemble constitué par les composants logiciels assemblés répond aux spécifications fonctionnelles et techniques. Ils doivent, s'il y a lieu, activer les interfaces avec les applications connexes (progiciels et spécifiques).
<b>Tests de non-régression :</b>	dans le cas de changement de version, ils permettent de vérifier que les modifications apportées n'ont pas entraîné d'effets de bord non prévus qui pourraient dégrader le comportement du logiciel antérieurement validé. Ils portent sur l'exécution de tests déjà joués afin de s'assurer que le système répond toujours aux exigences spécifiées.
<b>Tests de performance :</b>	ils permettent de vérifier des contraintes de temps de réponse et d'occupation mémoire. Ils peuvent faire partie des tests de validation ou de non-régression.
<b>Tests de réception :</b>	ils permettent à un client de s'assurer que le cahier des charges a été respecté.
<b>Tests unitaires :</b>	ils permettent de vérifier le fonctionnement de chaque composant logiciel modifié ou nouveau dans des cas de fonctionnement normal, aux limites ou dégradé. Ils s'appuient sur la structure interne du composant (tests "boîte blanche"). Les vérifications portent sur : l'initialisation des rubriques, les contrôles de saisie, les règles de gestion, les messages d'erreur, la gestion du curseur, la gestion des touches fonctions, l'enchaînement des écrans, ...
<b>Tests de validation :</b>	ils permettent de vérifier que les exigences fonctionnelles et techniques du cahier des charges sont respectées. Ils s'effectuent sans connaissance de la structure interne (tests "boîte noire").
<b>Tierce maintenance applicative :</b> [DIC-INFO]	toute maintenance effectuée par un organisme qui n'est ni le fournisseur ni le propriétaire de l'équipement.

**- U -**

<b>Utilisateur :</b> [ISO 12207]	individu ou organisme utilisant le système opérationnel pour exécuter une fonction spécifique.
-------------------------------------	--

**- V -**

<b>Version :</b> [ISO 12207]	état identifié d'un élément. Note : toute modification apportée à une version du logiciel, ayant pour résultat une nouvelle version, nécessite des actions de gestion de configuration.
---------------------------------	---

## RÉFÉRENCES DES SOURCES DES DÉFINITIONS (HORS CELLES PROPRES AU CNRS)

Ces documents sont consultables à la bibliothèque DSI de Toulouse.

[DIC-INFO]	Dictionnaire d'informatique Hermann - 1991
[DIC-MULTIMEDIA]	Dictionnaire du multimédia : Audiovisuel – Informatique – Télécommunications Jacques Notaise, Jean Barda, Olivier Dusanter AFNOR – 1995
[GABAY]	La conduite des projets d'évolution des systèmes d'information Joseph Gabay, Berhanou Gèbré InterEditions Dunod - 1999
[ISO 8402]	Management de la qualité et assurance de la qualité – Vocabulaire AFNOR - 1994
[ISO 12207]	NF ISO/CEI 12207 Traitement de l'information - Ingénierie du logiciel - Processus du cycle de vie du logiciel AFNOR - Novembre 1995
[Z67-100-1]	Système d'information documentaire en ingénierie informatique : positionnement de la documentation dans le déroulement des projets et dans la relation Client-Fournisseur. AFNOR - Décembre 1991
[Z67-100-3]	Système d'information documentaire en ingénierie informatique : contenus type de la documentation courante des projets informatiques AFNOR - Septembre 1992
[Z 67-130]	Recommandation de Plan Qualité Logiciel AFNOR - Avril 1997

## ABRÉVIATIONS

<b>AST</b>	Activité scientifique et technique
<b>BAGA</b>	Bureau des affaires générales et de l'administration (DSI)
<b>BBFC</b>	Bureau budget, finances et comptabilité (DSI)
<b>BEST</b>	Bureau d'études et de support techniques (DSI)
<b>BFC</b>	Budget, finances, comptabilité
<b>BGAS</b>	Bureau gestion des activités scientifiques (DSI)
<b>BPRH</b>	Bureau gestion du personnel et des ressources humaines (DSI)
<b>BQSD</b>	Bureau de la qualité et du support à la déconcentration (DSI)
<b>BSDI</b>	Bureau du schéma directeur et de l'Infocentre (DSI)
<b>BSI</b>	Bureau du système d'information (directions centrales)
<b>CI</b>	Correspondant informatique (directions centrales, délégations)
<b>CNRS</b>	Centre national de la recherche scientifique
<b>COSI</b>	Comité d'orientation du système d'information du CNRS
<b>DSI</b>	Direction des systèmes d'information
<b>ED</b>	Etude détaillée
<b>EP</b>	Etude préalable
<b>ET</b>	Etude technique
<b>IAR</b>	Information administrative et réglementaire
<b>MO</b>	Mise en œuvre
<b>PACQ</b>	Plan d'assurance et contrôle qualité
<b>PIAD</b>	Partage de l'information et aide à la décision
<b>PRCE</b>	Protocole de réception externe
<b>PRCI</b>	Protocole de réception interne
<b>PRH</b>	Personnel et ressources humaines
<b>RSI</b>	Responsable du système d'information (en délégation)

---

<b>SI</b>	Système d'information
<b>TI</b>	Tests d'intégration
<b>TMA</b>	Tierce maintenance applicative
<b>TNR</b>	Tests de non-régression
<b>TU</b>	Tests unitaires
<b>TV</b>	Tests de validation