

REFERENTIEL QUALITE
Guide méthodologique

**Gestion de la documentation
des projets informatiques**

Référence : CNRS/DSI/BQSD/conduite-projet/developpement/guide-gestion-doc

Date de dernière mise à jour : 19 février 2001

Version : 01

Etat : terminé

Auteurs : F.Villeneuve

Diffusion : DSI

Objet :

Ce document est un guide pour gérer la documentation au sein d'une équipe projet à la DSI : mettre en oeuvre des moyens pour référencer de manière homogène l'ensemble de la documentation relative à chaque projet, en organiser la production, le classement et l'accès.

Table des mises à jour du document

Version du document	Date	Objet de la mise à jour
V1.0	17 février 1995	Création du document
v1.1	07 mars 1996	Diverses mises à jour (noms de documents référencés...) Remplacement de la fiche de synthèse par la fiche de relecture Ajout du classement de la documentation papier (armoire et feuille d'emprunt) Ajout de la gestion des versions Compléments sur la gestion physique des fichiers Ajout du plan et dossier de tests de validation, mise à jour des définitions des niveaux de test
v1.2	01 septembre 99	Changement de dénomination de la DSI : Délégation aux systèmes d'information devient "Direction des systèmes d'information".
v1.3	19 février 2001	Mise en forme et ajustements

Sommaire

1- OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION	4
2 - DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE	4
3 - ABRÉVIATIONS ET TERMINOLOGIE	4
4- GESTION DE LA DOCUMENTATION.....	4
4.1- LES ACTEURS ET LEURS RESPONSABILITÉS.....	4
4.2 CYCLE DE VIE D'UN DOCUMENT.....	5
4.2.1 <i>Production du document</i>	6
4.2.2 <i>Vérification/validation du document</i>	6
4.2.3 <i>Archivage du document</i>	7
4.3 IDENTIFICATION ET STRUCTURE DE LA DOCUMENTATION.....	7
4.3.1 <i>Identification</i>	7
4.3.2 <i>Structure</i>	8
4.4 GESTION DES VERSIONS - RÉVISIONS.....	9
4.5 OUTILS DE PRODUCTION DE LA DOCUMENTATION	9
4.6 CLASSEMENT	9
4.7 GESTION PHYSIQUE DES FICHIERS CONTENANT LES DOCUMENTS	10
4.7.1 <i>Répertoires</i>	10
4.7.2 <i>Noms des fichiers</i>	10
4.7.3 <i>Procédures de sauvegarde et archivage</i>	10
5. ORGANISATION DE LA DOCUMENTATION	10
5.1 DOCUMENTS DE GESTION DE PROJET.....	11
5.2 DOCUMENTS D'ÉTUDE ET DÉVELOPPEMENT	12
5.3 DOCUMENTS RELATIFS À LA MISE EN OEUVRE	13
5.4 DOCUMENTS RELATIFS À LA QUALITÉ.....	14
6. ANNEXE : GLOSSAIRE DES DIFFÉRENTS TYPES DE DOCUMENTS	15

1- OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Rappel : documentation : ensemble de documents relatifs à un projet - notice - mode d'emploi - action de sélectionner, classer, utiliser ou diffuser des documents. (Source : Le Petit Larousse - 1994)

La documentation d'un projet a une importance primordiale : c'est l'outil de communication et de dialogue entre les membres de l'équipe projet et les intervenants extérieurs (membre des instances de pilotage, chef de projet, utilisateurs, etc...). Elle assure aussi la pérennité des informations au sein du projet.

Afin d'organiser la gestion de la documentation produite par projet, il convient au préalable d'identifier tous les types de documents relatifs aux diverses étapes d'un projet, de les référencer de manière homogène pour ensuite définir un mode de gestion commun à tous les projets.

2 - DOCUMENTS DE REFERENCE

- AFNOR Z 67 - 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 Z 67 - 100-2 "Management de la documentation dans un contexte d'assurance qualité"
- AFNOR Z 67 - 100-3 "Contenus type de la documentation courante des projets informatiques"
- Plan type « [Document de projet](#) »
- Plan type « [Fiche de relecture](#) »
- Plan type « [Journal de la documentation](#) »
- Plan type « [Fiche d'emprunt](#) »

3 - ABREVIATIONS ET TERMINOLOGIE

cf Glossaire « Conduite de projet Systèmes d'information »

Les définitions des différents types de documents sont données en annexe du présent guide.

4- GESTION DE LA DOCUMENTATION

Ce chapitre précise les règles de gestion de la documentation à mettre en oeuvre dans tout projet.

Pour mieux comprendre la nécessité d'une gestion rigoureuse de la documentation, il convient en premier lieu de détailler les états par lesquels passe un document avant d'être diffusé ainsi que le rôle des différents acteurs.

4.1- Les acteurs et leurs responsabilités

Les différents acteurs sont :

- le chargé de la gestion documentaire (généralement le responsable qualité du projet),
- le(s) auteur(s) du document,
- les responsables de la vérification (membres de l'équipe projet ou intervenants extérieurs),
- les responsables de la validation (une ou plusieurs personnes désignées).

ACTEUR	RESPONSABILITES
--------	-----------------

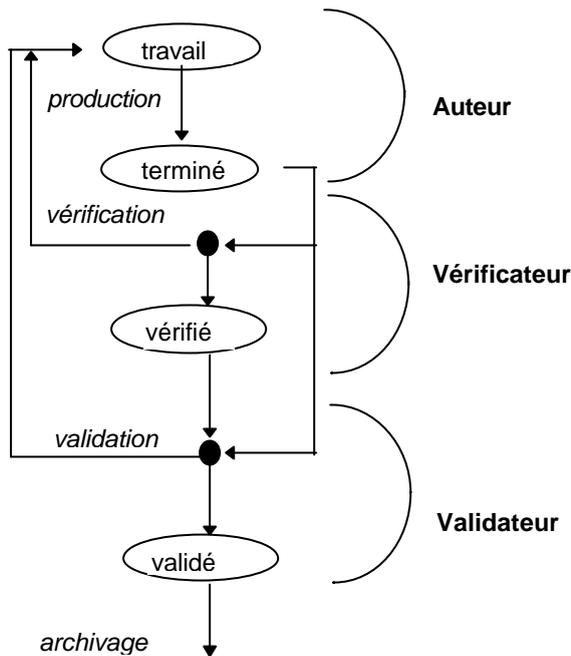
Chargé de la gestion de la documentation du projet	<ul style="list-style-type: none"> . diffusion homogène des outils de production de documents, . supervision du fonctionnement courant, . définition et respect des règles d'identification, de structuration et de classement, . contrôle de la cohérence et de l'homogénéité dans la gestion et les extensions de la documentation du projet, . décisions d'archivage ou de suppression de documents.
Auteur <i>(un document peut être produit par plusieurs auteurs : un auteur principal doit être désigné et référencé sur le document en tête de liste des auteurs)</i>	<ul style="list-style-type: none"> . objectifs et contenu du document . diffusion vers les destinataires identifiés (cycle de vie prévu pour le document) . gestion des mises à jour et des versions-révisions successives du document . mise à jour du journal de la documentation (liste de tous les documents produits par le projet) . sauvegarde du document.
Responsable de la vérification	<ul style="list-style-type: none"> . relecture pour commentaires et enrichissements éventuels . contrôle de la conformité par rapport aux standards méthodologiques (contenu attendu du document) et aux règles de présentation et structuration des documents.
Responsable de la validation	<ul style="list-style-type: none"> . évaluation de la pertinence, la correction et la complétude du contenu, par rapport aux objectifs du document.

4.2 Cycle de vie d'un document

Un document passe par un certain nombre d'états :

Etat	Signification
travail	le document est en cours d'élaboration par l'auteur
terminé	le document satisfait l'auteur; il est prêt à être diffusé
vérifié (optionnel)	le document est approuvé par d'autres membres de l'équipe, des intervenants extérieurs et/ou le contrôle qualité
validé	le document est approuvé par les personnes habilitées et prend valeur de référence au sein du projet
périmé	le document n'est plus adapté et est donc retiré à tous ses détenteurs (retrait d'usage)
archivage	le document n'est plus consulté régulièrement, mais une trace de son existence demeure (pour une durée définie par le chargé de gestion de la documentation du projet)
destruction	<ul style="list-style-type: none"> - le document n'est pas archivé ou - le délai d'archivage est écoulé

Cycle de vie d'un document



La conclusion de la vérification/validation doit être écrite dans un document, de sorte que l'auteur puisse garder une trace formelle de l'application du cycle de vie prévu pour le document.

4.2.1 Production du document

Un document en cours de production est dans l'état "**travail**".

Lorsque l'auteur obtient une rédaction qui le satisfait et ne souhaite plus apporter de modifications, il l'indique en le faisant passer à l'état "**terminé**".

Avant de faire passer un document en l'état "terminé", l'auteur peut le soumettre à des **lectures** croisées au sein de son équipe.

4.2.2 Vérification/validation du document

L'auteur diffuse alors le document aux **vérificateurs** puis aux **validateurs**, ou directement aux validateurs (la vérification est optionnelle selon le type de document). La diffusion se fait sous format papier ou électronique (choisir le plus pratique).

Il joint à son document une fiche de **relecture** où les remarques éventuelles des vérificateurs ou validateurs sont formalisées (modifications souhaitées).

Toutes les remarques de fond sur le contenu du document (imprécision, ambiguïtés, incohérences...) doivent être consignées dans cette fiche sauf les remarques relatives à la forme du document (fautes de frappe, d'orthographe, problèmes de mise en page...) qui peuvent être signalées directement sur la copie papier du document.

Si les modifications du texte sont importantes, elles sont juste référencées dans la fiche de relecture puis décrites directement sur une copie papier du document.

La fiche de relecture comporte les éléments suivants :

- Une partie renseignée par l'auteur (avant transmission au vérificateur/validateur)
 - nom du demandeur
 - date de la demande
 - nom et référence du document

- date de retour pour les remarques
- aspects à examiner (contenu, forme, totalité, partie...)
- *Une partie renseignée par le vérificateur/validateur*
 - nom du vérificateur ou validateur
 - date de vérification ou validation
 - conclusion de la vérification ou validation :
 - document **validé**,
 - document **validé** après intégration des modifications par l'auteur,
 - document **à revalider** (nécessite un nouveau passage en vérification/validation après intégration des modifications par l'auteur),
 - liste des points à modifier dans le document (numéro de §, page, description de la modification ou référence à une annotation dans la copie papier du document jointe).

Cette fiche (ainsi qu'éventuellement le document annoté joint) est transmise à l'auteur.

L'auteur répond aux remarques émises par les relecteurs dans la colonne "justification réponses" de la fiche prévue à cet effet.

L'auteur conserve une copie papier de la fiche.

Si la vérification/validation est acceptée, le document passe à l'état "vérifié"/"validé", sinon il revient en état de "travail".

L'auteur du document est chargé d'indiquer en page de garde du document l'état dans lequel le document se trouve, ainsi que les noms des vérificateurs/validateurs et les dates de vérification/validation.

NB : Pour chaque document à valider, une date de retour des remarques est convenue. Si aucun retour n'est parvenu à l'auteur à la date prévue, le document est considéré comme validé.

4.2.3 Archivage du document

Lorsqu'un document est périmé, le responsable chargé de la gestion de la documentation l'archive et veille à informer tous les détenteurs du document de sa cessation d'applicabilité.

4.3 Identification et structure de la documentation

4.3.1 Identification

Afin d'assurer l'efficacité de la gestion de la documentation, il faut prévoir un mécanisme normalisé d'identification des documents (homogénéité).

Ainsi, chaque document reçoit une référence unique au sein du projet, constituée de plusieurs champs (cette référence apparaît en page de garde et sur chacune des pages du document) :

nom_du_projet / nature_de_document / identification_du_document

a) nom du projet : **CNRS/DSI/#PROJET#**

b) nature de document (sur 2 caractères) :

. documents de gestion : **GE**

. documents de développement : en fonction de l'étape dans laquelle est produit ou utilisé le document technique :

* *étape d'étude préalable* : **EP**

* *étape d'étude détaillée (ou fonctionnelle)* : **ED**

* *étape d'étude technique* : **ET**

- * *étape de réalisation* : **RE**
- * *étape de réception* : **RC**
- . documents de mise en oeuvre : **MO**, et plus spécifiquement :
 - * *documents liés à la documentation utilisateur* : **DO**
 - * *documents liés à la formation des utilisateurs* : **FO**
 - * *documents liés au laboratoire d'évaluation* : **LE**
- . documents qualité : **QU**

c) identification du document

- . pour les documents techniques, de tests, ou liés à la qualité : nom du module ou de la procédure
 - * *exemples* : **FACT** (*document d'étude détaillée/Module Factures*)
 - PTUTI** (*document d'étude technique/Plan de Tests Unitaires et d'Intégration*)
 - PACQ** (*document qualité/Plan d'Assurance et Contrôle Qualité*)
- . pour les documents de type courrier, utiliser l'outil NUMELEC.

4.3.2 Structure

Il est convenu que tout document doit comporter les éléments suivants sur la **page de garde** :

- le titre du document,
- la référence du document,
- la date de dernière mise à jour,
- le numéro de version de l'application concernée par le document (VX.x),
- l'indice de révision du document (numéro chronologique : 00, 01...) par rapport à la version de l'application,
- l'état du document (ex : travail),
- le nom de l'auteur (ou des auteurs),
- l'objet du document (présentation rapide du contenu)
- pour les documents faisant l'objet d'une vérification et/ou d'une validation, le cartouche de visa (noms des destinataires, objet de la diffusion - validation, vérification, information- , dates de visa).

D'autre part, sur **chaque page** du document préciser :

- le titre du document,
- la référence,
- la date de dernière mise à jour,
- le numéro de page / nombre de pages total.

Une **table des mises à jour** des documents (après la page de garde) permet de retracer les différentes étapes qu'a suivies le document et se décompose de la façon suivante :

- le numéro de version de l'application concernée par le document (VX.x),
- l'indice de révision du document (00, 01...),
- la date de dernière mise à jour de cette révision,
- l'objet de la mise à jour du document par rapport à la révision précédente.

Chaque document comprend un **sommaire**, qui reprend les titres des chapitres et des différents paragraphes et précise les numéros de pages correspondants.

NB : GESTION DE LA DATE

Tant que le document est en cours de production, et non diffusé pour vérification ou validation, la date utilisée peut être la date système de l'ordinateur (celle du jour). Dès que le document fait l'objet d'une diffusion, la date (en page de garde et sur chaque page est figée à la date de dernière mise à jour.

4.4 Gestion des versions - révisions

Chaque modification de version d'un document doit être soumise aux mêmes dispositions d'approbation que les documents initiaux (voir chapitre 2.2 : "cycle de vie d'un document").

L'auteur de la modification est responsable :

- du respect du cycle de vérification et validation,
- de la modification de l'indice de révision,
- de la diffusion de la nouvelle version,
- de la sauvegarde des modifications.

Le numéro de version qui apparaît sur un document correspond à la version de l'application logicielle concernée.

L'indice de révision est propre au document :

- il est remis à 00 lors à chaque nouvelle version de l'application
- il est incrémenté à chaque modification du contenu du document devant faire l'objet d'une diffusion (il n'est pas incrémenté pour des corrections portant sur la forme du document - fautes de frappe, d'orthographe, ...).

Pour certains documents, il est important de faire apparaître clairement les évolutions d'une révision à l'autre du document. A cet effet, l'option *Outils/Suivi des modifications* de Word est utilisée.

Les corrections de fautes d'orthographe, de frappe ou de mise en page ne doivent pas apparaître avec des marques de révision. Pour cela, effectuer ce type de modifications sur le document initial (exemple : dans ED_ASTTO2.doc) avant de le dupliquer.

Attention :

Le document original choisi pour effectuer la révision, est fonction du destinataire auquel s'adresse cette révision :

- soit le destinataire aura en main toutes les révisions successives du document ;
- soit le document transmis fera la somme de toutes les relectures successives.

4.5 Outils de production de la documentation

Tout nouveau document est produit sur PC, avec les logiciels WORD, EXCEL ou Powerpoint.

4.6 Classement

Tous les documents émis dans le projet sont référencés dans un **journal de la documentation** qui comporte les éléments suivants :

- référence du document,
- date de création,
- auteur(s),
- titre,
- outil de production du document (word, excel... - PC)

NB : Chaque auteur de document est responsable de la mise à jour du journal de la documentation du projet.

Un exemplaire papier de chaque document du projet est disponible dans l'armoire de la documentation du projet. Une feuille d'emprunt permet de connaître la localisation des documents sortis de l'armoire.

4.7 Gestion physique des fichiers contenant les documents

4.7.1 Répertoires

Les documents du projet sont accessibles en consultation à tous les membres de l'équipe projet sur serveur, dans un répertoire clairement identifié par le nom du projet.

Un sous-répertoire est créé par nature de document à gérer. Les noms de ces répertoires reprennent les codes de la nature du document : GE, EP, ED, ET, RE, RC, MO, QU.

4.7.2 Noms des fichiers

Le nom de chaque fichier rappelle la référence du document :

nature-de-document "_" identification-du-document

La nature du document est rappelée dans le nom de fichier afin qu'il n'y ait pas de confusion entre des documents ayant la même identification mais pas la même nature (exemple : identification STRUC mais nature ED ou ET).

Dérogation : la nature du document peut ne pas être incluse dans le nom du fichier si aucune confusion n'est possible entre 2 documents.

Remarque : lorsqu'il est nécessaire de sauvegarder plusieurs révisions de documents, l'indice de révision est ajouté en fin du nom de fichier.

4.7.3 Procédures de sauvegarde et archivage

Le répertoire du projet est sauvegardé chaque soir par la procédure automatique du serveur.

Lorsque le développement d'une version de l'application est terminée, la documentation est archivée.

Les dernières révisions des documents applicables sont transférées dans un nouveau répertoire identifié par le numéro de la prochaine version.

Lorsque l'accès immédiat à un document n'est plus indispensable, le document est archivé par sécurité. Si le document est périmé, le responsable de la documentation veille à informer tous les détenteurs du document de sa cessation d'applicabilité.

5. ORGANISATION DE LA DOCUMENTATION

Le tableau des principaux documents produits par le projet est donné ci-après.

- **nom** : titre du document (que l'on retrouvera en page de garde du document et dans le journal de la documentation)
- **auteur** : personne(s) chargée(s) dans le projet de produire le document, de le transmettre aux destinataires donnés et de le mettre à jour suite aux retours éventuels des destinataires
- **périodicité** : fréquence de production du document et étape du projet concernée
- **destinataires** : liste des personnes auxquelles le document est destiné pour action
- **missions** : exploitation du document à faire par les destinataires :

- vérification : action de contrôle de la forme et du contenu pour commentaires ou enrichissements éventuels, et pour s'assurer de la conformité aux standards définis sur le projet (principalement dans le plan d'assurance et contrôle qualité)
- validation : action de donner un avis par rapport au contenu (fond) du document, permet d'établir le document comme une référence au sein du projet et de passer à l'étape suivante
- information : diffusion pour consultation, sans retour attendu de la part du destinataire
- action : diffusion pour application des recommandations/décisions données dans le document

N = Nature de document (**GE**stion - **Et**ude **D**étaillée - **Et**ude **T**echnique - **RE**alisation - **R**é**C**eption - **FO**rmation - **DO**cumentation - **L**aboratoire d'**E**valuation - **M**ise en **O**uvre - **QU**alité)

5.1 Documents de gestion de projet

Nom	Auteur	Périodicité	Destinataires	Missions	N
1. Gestion de projet					
Planning	- resp. équipe ou - chef de projet	réunions de l'équipe	- équipe projet - chef de projet	- action - validation	GE
Journal de bord (<i>JBORD</i>)	- chef de projet	réunions de l'équipe	- équipe projet	-information, action	GE
Suivi des risques (<i>RISQ</i>)	- chef de projet - resp. qualité	identification d'un risque	- direction DSI	-information, action (décision)	GE
Dossier instances de pilotage du projet - comités (comptes-rendus, convocations, doc de travail, liste des membres)	- chef de projet	tout au long du projet	- présidents des comités - membres des comités - équipe projet	- validation - information - information	GE
Bilan de projet (interne DSI) (<i>BILAN</i>)	- chef de projet	fin du projet	- resp. qualité - équipe projet - direction DSI	- vérification - information - information	GE
2. Gestion des moyens financiers					
Suivi du budget (consommé et prévisionnel)	- chef de projet	réunion de suivi de projet	- responsable gestion à la DSI	- information	GE
Factures	- chef de projet	arrivée de factures	- secrétariat	- action (saisie XLAB)	GE
3. Gestion de la documentation et configuration logicielle					

Journal de la documentation (<i>JDOC</i>)	- équipe projet	production de doc	- chef de projet - responsable qualité	- information - vérification	GE
Etat de la configuration logiciel	- resp. réalisation	modification, livraison	- chef de projet - équipe réalisation - resp. qualité	- information - information - vérification	GE
4. Secrétariat / Logistique					
Chrono courrier	- assistante	arrivée/départ de courrier	- équipe projet	- information	GE

5.2 Documents d'étude et développement

Nom	Auteur	Périodicité	Destinataires	Missions	N
Dossier d'étude préalable	- équipe spécification	étape d'étude préalable	- resp. qualité - chef de projet - comités	- vérification - validation - validation	EP
Dossier d'étude détaillée (spécifications fonctionnelles)	- équipe spécification	étape d'étude détaillée	- resp. qualité - chef de projet - comités - équipe réalisation - resp. mise en oeuvre	- vérification - validation - validation - action - information	ED
Dossier d'étude technique (spécifications techniques)	- équipe réalisation	étape d'étude technique	- resp. qualité - chef de projet - équipe réalisation	- vérification - validation - action (code)	ET
Dossier de programmes	- équipe réalisation	étape de réalisation	- resp. qualité - équipe réalisation	- vérification - action (tests)	RE
Plan de tests unitaires et d'intégration (<i>PTUTI</i>)	- équipe réalisation	étape d'étude technique	- resp. qualité - chef de projet - équipe réalisation	- vérification - validation - action (tests)	RE
Plan de tests de validation (<i>PTV</i>)	- équipe réalisation	étape d'étude technique	- resp. qualité - chef de projet - équipe réalisation	- vérification - validation - action (tests)	RE

Plan de tests de non régression (PTNR)	- équipe réalisation	étape d'étude technique	- resp. qualité - chef de projet - équipe réalisation	- vérification - validation - action (tests)	RE
Protocole de réception interne (recette) (PRCI)	- équipe réception	étape d'étude détaillée	- resp. qualité - chef de projet - équipe conception	- vérification - validation - action (tests)	RC
Dossier de réception interne (cahier de recette) (DRCI)	- équipe réception	étape d'étude détaillée (préparation de tests) puis étape de réalisation (phase de réception)	- resp. qualité - chef de projet - équipe conception	- vérification - validation - information, action	RC

5.3 Documents relatifs à la mise en oeuvre

Nom	Auteur	Périodicité	Destinataires	Missions	N
1. Communication					
Présentation générale de projet	- chargé de la communication	étape de préparation de la mise en oeuvre	- chef de projet - utilisateurs - comités	- validation - information - information	MO
2. Documentation d'utilisation					
Manuel d'utilisation Manuel d'installation Manuel d'exploitation Manuel de référence	- chargé de la documentation	étape de préparation mise en oeuvre	- resp. qualité - chef de projet - comités - laboratoire d'évaluation - sites pilotes - utilisateurs	- vérification - validation - information - action : utilisation/retours - action : utilisation/retours - action : utilisation	DO
3. Formation des utilisateurs					
Plan de formation	- chargé de la formation	étape de préparation mise en oeuvre	- chef de projet - comités - interlocuteurs DS, DR	- validation - validation - information	FO
Calendrier des formations	- chargé de la formation	étape de préparation mise en oeuvre	- chef de projet - interlocuteurs DS, DR	- validation - information	FO

Support de formation (transparentes + cahier d'exercice)	- chargé de la formation	étape de préparation mise en oeuvre	- équipe réalisation - resp. mise en oeuvre - utilisateurs	- vérification - validation - action	FO
Fiche d'évaluation de formation	- utilisateurs - formateurs	fin d'une session de formation	- chargé de la formation	- information	FO
Bilan de formation	- chargé de la formation	fin d'un ensemble de sessions de même type	- responsable mise en oeuvre - chef de projet - comités	- information - information - information	FO
4. Laboratoire d'évaluation					
Préparation du laboratoire d'évaluation	- ergonome DSI	avant le passage en laboratoire	- équipe projet - participants au passage en laboratoire	- validation - action (tâches, scénarios)	LE
Synthèse des résultats	- ergonome DSI	après le passage en laboratoire	- chef de projet - équipe projet	- validation - action	LE
5. Réception externe (passage en site pilote)					
Protocole de réception externe (PRCE)	- chargé des sites pilotes	avant la diffusion en sites pilote	- équipe réception - chef de projet - sites pilotes	- vérification - validation - action	MO
Dossier de réception externe (DRCE)	- chargé des sites pilotes	étape de sites pilotes	- sites pilotes - chef de projet	- action(tests) - validation	MO

5.4 Documents relatifs à la qualité

Nom	Auteur	Périodicité	Destinataires	Missions	N
Plan d'assurance et contrôle qualité (PACQ)	- resp. qualité	début de projet	- chef de projet - équipe projet	- validation - action (application)	QU
Dossier de suivi qualité (bilans, CR revues, mesures)	- resp. qualité	tout au long du projet	- chef de projet - équipe projet	- information - information, action	QU

6. ANNEXE : GLOSSAIRE DES DIFFERENTS TYPES DE DOCUMENTS

Ce glossaire est issu de la norme AFNOR Z 67-100-3 et adapté au contexte des projets DSI (le terme AFNOR correspondant est donné entre parenthèses).

A-----

AIDE-MEMOIRE OU "MEMO" (AIDE-MEMOIRE)

Définition :

Document présentant l'application informatique sur un support réduit (en général cartonné et/ou plastifié) contenant les modes d'accès aux différentes fonctions et les commandes disponibles.

Domaine d'application :

Documentation de mise en oeuvre - manuel d'utilisation

AIDE EN LIGNE (AIDE EN LIGNE)

Définition :

Support documentaire fournissant à l'utilisateur les informations nécessaires à l'utilisation directe de l'application, par réponse interactive à toute question qu'il peut se poser lors de la manipulation des procédures mises à sa disposition. Cette information s'obtient en frappant sur une touche "aide" (ou "?") et apparaît dans une zone particulière de l'écran (lignes spécifiques ou fenêtre).

Domaine d'application :

Documentation de mise en oeuvre - manuel d'utilisation

AVENANT (DOCUMENT D'ENGAGEMENT COMPLEMENTAIRE)

Définition :

Document contenant les éléments qui modifient les conditions initiales de la convention.

Domaine d'application :

Documentation de relation contractuelle

B-----

BILAN DE PROJET (BILAN DE PROJET)

Définition :

Document analysant objectivement les succès ou les difficultés rencontrées et faisant part de toute disposition susceptible d'être retenue dans le futur pour l'amélioration de la qualité des produits et du déroulement des projets.

Domaine d'application :

Documentation de gestion de projet.

BILAN QUALITE INTERNE (RAPPORTS D'AUDIT INTERNE)

Définition :

Document visant à vérifier la mise en oeuvre et l'efficacité du système qualité pour le projet. L'audit est mené indépendamment de l'avancement du projet.

Domaine d'application :

Documentation qualité

C-----

CAHIER DES CHARGES (CAHIER DES CHARGES)*Définition :*

Document fourni par le demandeur (client) au développeur (fournisseur), décrivant le plus explicitement possible le contenu de la prestation et de la fourniture attendue et des éventuelles contraintes concernant les conditions techniques de développement, d'exploitation et de qualité.

En cas de sous-traitance avec engagement forfaitaire, doit être suffisamment précis, explicite et non évolutif pour que le fournisseur puisse s'engager sur un budget et un délai.

Domaine d'application :

Documentation de relation contractuelle

D-----**DOSSIER D'ETUDE PREALABLE (RAPPORTS DE L'ETUDE PREALABLE)***Définition :*

Dossier regroupant l'expression des besoins et les exigences de l'établissement puis décrivant de manière globale pour l'ensemble du domaine d'étude, les fonctions, l'organisation, l'architecture technique, les contraintes majeures de sécurité et de performance, les interfaces avec d'autres systèmes... Une étude de l'existant approfondie peut être menée si nécessaire. Différentes solutions d'organisation ou techniques peuvent être approfondies par les experts systèmes d'information.

Domaine d'application :

Documentation d'étude et de développement

DOSSIER D'ETUDE DETAILLEE / SPECIFICATIONS DETAILLEES (FONCTIONNELLES) (RAPPORTS DE L'ETUDE DETAILLEE)*Définition :*

- Si l'étude détaillée fait suite à une étude préalable, document consistant à décrire et compléter de manière exhaustive l'avant-projet qui en est issu.
- Si l'étude détaillée n'est pas consécutive à une étude préalable (cas des petits-projets), document consistant à présenter la solution au plan fonctionnel avant d'en détailler les parties sous forme de spécifications de réalisation.

Document décrivant, sous l'angle utilisateur, chacune des unités d'ouvrage (écran, état, tâche...) identifiée et dénombrée par le projet détaillé, soumise en outre à un développement ultérieur.

Domaine d'application :

Documentation d'étude et de développement

DOSSIER D'ETUDE TECHNIQUE / SPECIFICATIONS TECHNIQUES (DOSSIER D'ANALYSE TECHNIQUE)*Définition :*

Document prolongeant les dossiers de spécifications détaillées (fonctionnelles) et constituant la traduction informatique des fonctionnalités à réaliser.

Domaine d'application :

Documentation d'étude et de développement

DOSSIER DE PROGRAMMES (DOSSIER DE PROGRAMMES)*Définition :*

Dossier visant à donner une description technique de chaque programme à partir des spécifications techniques.

Ceci constituera une référence pour la maintenance ou pour l'évolution ultérieure du système.

Domaine d'application :

Documentation d'étude et de développement

DOSSIER DE RECEPTION (DOCUMENTS DE QUALIFICATION)*Définition :*

La réception consiste à s'assurer de la conformité du logiciel aux spécifications externes, en fonction des modalités des tests.

Selon les logiciels, elle peut porter sur :

- le fonctionnement de modules particuliers
- l'intégration
- la qualification fonctionnelle.

On retrouve dans ce document la trace des sessions effectuées par l'équipe de réception :

- les observations qui ont été faites
- la trace des défaillances dont la description a été transmise pour correction à l'équipe de développement
- les retours d'information sur les modifications apportées par l'équipe de développement
- le travail de réception fait et à faire.

Domaine d'application :

Documentation d'étude et de développement

DOSSIER DE SUIVI DE PROJET (DOCUMENTS DE SUIVI DE PROJET)*Définition :*

Tout document permettant de maîtriser pas à pas le bon déroulement du projet et de prendre les décisions ou les mesures correctives locales qui s'imposent. Les documents contenus dans ce dossier sont les suivants : planning ; journal de bord ; documents relatifs aux instances de pilotage - comités ; suivi du budget ; comptes-rendus de réunion ; relevé de décisions ...

Domaine d'application :

Documentation de gestion de projet

M -----**MANUEL D'EXPLOITATION (MANUEL D'EXPLOITATION)***Définition :*

Support permettant aux utilisateurs informaticiens (exploitants, opérateurs et pupitreurs) d'exploiter l'application informatique sur les systèmes (ordinateurs, réseaux, etc.) dont ils peuvent utiliser les ressources.

Ce document comprend cinq modules :

- un **sous-dossier général** qui sert à présenter l'application
- un **sous-dossier spécifique de mise en exploitation** : complément du manuel d'installation pour toutes les procédures particulières de migration et de transition
- un **sous-dossier relatif aux traitements d'exploitation courante** : un sous-dossier par traitement, qu'il s'agisse de batch, de TP (transactionnel) ou mixte (ex. télétraitement, considéré comme un traitement se déroulant entre deux sauvegardes)
- un **sous-dossier sécurité**, décrivant l'ensemble des procédures à mettre en oeuvre en cas d'incident
- un **sous-dossier archivage**, décrivant les procédures d'archivage (en matière d'indicateur volumétrique, de date de validité ou de préemption, etc.) sur un support particulier tel que bande magnétique (ou "streamer") ainsi que les procédures de restauration pour retraitements éventuels.

Domaine d'application :

Documentation de mise en oeuvre

MANUEL D'INSTALLATION (MANUEL D'INSTALLATION)

Définition

Document décrivant les étapes à suivre lors de la mise en oeuvre d'une application de taille moyenne ou importante sur un ou plusieurs gros systèmes (unité centrale ou serveur). Il peut être composé d'un ou plusieurs supports documentaires, par exemple :

- le guide d'installation,
- le guide d'installation en réseau,
- paramétrage,
- ...

L'installation pour un petit logiciel sur micro-ordinateur peut être traitée dans le "manuel utilisateur".

Domaine d'application :

Documentation de mise en oeuvre

MANUEL DE REFERENCE (pas d'équivalent AFNOR)*Définition :*

Compilation des éléments contenus dans les documents d'étude et de développement du logiciel (i.e. description technique de chaque cas d'erreur possible, chaque écran, chaque commande de l'application).

Il peut être composé de plusieurs supports documentaires :

- guide de référence
- glossaire
- ...

Domaine d'application :

Documentation de mise en oeuvre

MANUEL D'UTILISATION (MANUEL UTILISATEUR)*Définition :*

Document décrivant de façon exhaustive les procédures prévues dans l'application (description fonctionnelle). Est présenté sous une forme permettant à l'utilisateur final d'accéder à la démarche à suivre dans une procédure donnée, en fonction de chaque événement. Il peut être composé de plusieurs supports documentaires, par exemple :

- aide mémoire
- guide de l'utilisateur : décrit de façon exhaustive les procédures prévues dans l'application,
- le langage de requête, ...
- aide en ligne
- ...

Domaine d'application :

Documentation de mise en oeuvre

MARCHE / COMMANDE (CONVENTIONS)*Définition :*

Engagement réciproque explicite de deux types liant contractuellement les acteurs : soit accord interne entre entités d'un même organisme, soit contrat entre entités différentes ou marchés publics.

Domaine d'application :

Documentation de relation contractuelle.

P -----**PLAN D'ASSURANCE ET CONTROLE QUALITE (PLAN D'ASSURANCE QUALITE)***Définition :*

Document précisant les éléments qui permettent de s'assurer de la mise en oeuvre et de l'efficacité des activités prévues pour obtenir la qualité requise.

Ce document détaille notamment les tâches et relations mutuelles entre les cellules impliquées dans la qualité telles que : direction de projet, équipe de production, support logistique, cellule assurance qualité, etc.

Les lignes directrices du plan assurance qualité se retrouvent au niveau des documents de suivi de projet. En cas de projet complexe ou de grande dimension, il peut être prévu que le chef de projet enrichisse ce plan d'assurance qualité initial lors d'une première étape d'exécution du contrat.

Domaine d'application :

Documentation qualité.

PLANNING (PLAN DE DEVELOPPEMENT)

Définition :

Document permettant de préparer de manière détaillée l'exécution du projet, notamment en terme de démarche, de répartition de tâches et de suivi d'avancement.

Domaine d'application :

Documentation de gestion du projet

PLAN DE TESTS UNITAIRES ET D'INTEGRATION (PLAN DE TEST, RAPPORT DE TESTS UNITAIRES)

Définition :

Document définissant l'organisation des tests unitaires et des tests d'intégration : responsabilité, étapes, environnement de test, enchaînement, planning...

Le document contient également la description des tests unitaires et d'intégration (scénario, cas de test, résultat attendu) puis la trace des sessions de test (résultat obtenu, fiches d'anomalie...)

Les tests unitaires ont pour objectif de vérifier le fonctionnement de chaque composant logiciel unitaire 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 tests d'intégration ont pour objectif 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).

Domaine d'application :

Documentation d'étude et de développement

PLAN DE TESTS DE VALIDATION (PLAN DE TEST, DOCUMENTS DE QUALIFICATION)

Définition :

Document définissant l'organisation des tests de validation : responsabilité, étapes, environnement de test, enchaînement, planning...

Le document contient également la description des tests de validation (scénario, cas de test, résultat attendu) puis la trace des sessions de test (résultat obtenu, fiches d'anomalie...)

Les tests de validation ont pour objectif de vérifier que les exigences du cahier des charges sont respectées. Ils s'effectuent sans connaissance de la structure interne (tests "boîte noire").

Domaine d'application :

Documentation d'étude et de développement

PLAN DE TESTS DE NON REGRESSION (PLAN DE TEST)

Définition :

Document définissant l'organisation des tests de non régression : responsabilité, étapes, environnement de test, enchaînement, planning...

Le document contient également la description des tests non régression (scénario, cas de test, résultat attendu) puis la trace des sessions de test (résultat obtenu, fiches d'anomalie...)

Les tests de non régression ont pour objectif de vérifier dans le cas d'évolutions, que les modifications apportées n'ont pas entraîné d'effets de bord non prévus qui pourraient dégrader le comportement du logiciel antérieurement validé. Les vérifications peuvent porter sur les fonctionnalités disponibles, les performances, l'ergonomie...

Domaine d'application :

Documentation d'étude et de développement

PRESENTATION GENERALE DE PROJET (DOCUMENTS DE PRESENTATION GENERALE)

Définition :

Document à usage externe ou interne apportant aux différents partenaires les éléments minimum d'information afin qu'ils aient une vision d'ensemble de l'application et de son intégration dans l'organisation. L'information peut être sous support papier et/ou audiovisuel, en fonction de la politique de communication de l'entreprise.

Domaine d'application :

Documentation de mise en oeuvre.

PROCES VERBAL DE RECEPTION (DOCUMENTS DE RECEPTION)

Définition :

Document constatant l'exécution du contrat et libérant les parties de leurs obligations réciproques, sauf celles dont la durée est supérieure à celle de l'exécution de la fourniture (ex. : règlement des sommes dues, clause de garantie, de confidentialité, etc.).

Domaine d'application :

Documentation de relation contractuelle

PROPOSITION (PROPOSITION)

Définition :

Document par lequel un fournisseur explicite sa méthodologie de réalisation de la fourniture décrite dans le cahier des charges soumis par son client.

Domaine d'application :

Documentation de relation contractuelle

PROTOCOLE DE RECEPTION (PLAN DE TEST)

Définition :

Document définissant 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 oeuvre, ...

Domaine d'application :

Documentation d'étude et développement - réception interne

Documentation de mise en oeuvre - réception externe

R-----

REVUE QUALITE PROCESSUS FOURNISSEUR (pas d'équivalent AFNOR)

Définition :

Document visant à vérifier l'organisation du processus de développement ou de maintenance mis en œuvre par un fournisseur dans le cadre d'un marché. La revue est menée indépendamment de l'avancement du projet.

Domaine d'application :

Documentation qualité

S -----

SUPPORT POUR LES FORMATEURS (SUPPORTS POUR LES FORMATEURS)

Définition

Documents pédagogiques destinés aux formateurs : supports de cours, études de cas. Ont pour objet de fixer les messages à transmettre, d'éviter une distorsion d'information et d'assurer la cohérence de l'enseignement en cas de formateurs multiples.

Ils sont matérialisés par :

- le manuel du formateur structurant le cours dans l'espace et le temps et décrivant les outils à utiliser
- les outils appropriés à chaque module qui peuvent revêtir des formes diverses :
 - documents écrits, visuels, audiovisuels
 - postes de travail, base de formation et cas à traiter
 - Enseignement Assisté par Ordinateur (EAO)
 - didacticiels.

Domaine d'application :

Documentation de mise en œuvre

SUPPORT DE FORMATION (MODULES POUR LES UTILISATEURS)

Définition :

Ces documents, généralement sur support papier ou dont le contenu est parfois accessible en ligne, doivent permettre de répondre à un double objectif :

- former les utilisateurs à la pratique de l'application
- leur permettre de traiter des cas complexes ou inhabituellement rencontrés.

Domaine d'application :

Documentation de mise en œuvre