

# ITIL® Foundation

## ITIL 4

### Glossaire

---

[AXELOS.com](https://www.axelos.com)

## Glossaire : termes et définitions

Term	Definition	Terme	Définition
acceptance criteria	A list of minimum requirements that a service or service component must meet for it to be acceptable to key stakeholders.	critères d'acceptation	Liste des exigences minimales qu'un service ou composant de service doit satisfaire pour qu'il soit acceptable par les parties prenantes clés.
Agile	An umbrella term for a collection of frameworks and techniques that together enable teams and individuals to work in a way that is typified by collaboration, prioritization, iterative and incremental delivery, and timeboxing. There are several specific methods (or frameworks) that are classed as Agile, such as Scrum, Lean, and Kanban.	Agile	Terme générique désignant un ensemble de référentiels et de techniques permettant à des équipes et des individus de travailler selon une méthode caractérisée par la collaboration, la priorisation, la fourniture incrémentielle et itérative, et la gestion par timeboxing (bloc de temps). Il existe plusieurs méthodes spécifiques (ou référentiels) classées comme Agile, tels que Scrum, Lean et Kanban.
architecture management practice	The practice of providing an understanding of all the different elements that make up an organization and how those elements relate to one another.	pratique de gestion de l'architecture	Pratique qui consiste à détailler l'ensemble des éléments constituant une organisation, ainsi que les interactions entre ces éléments.
asset register	A database or list of assets, capturing key attributes such as ownership and financial value.	registre des actifs	Base de données ou liste des actifs qui recueille les attributs clés, par exemple la propriété et la valeur financière.
availability	The ability of an IT service or other configuration item to perform its agreed function when required.	disponibilité	Aptitude d'un service informatique ou d'un autre élément de configuration à réaliser sa fonction convenue lorsqu'il est sollicité.
availability management practice	The practice of ensuring that services deliver agreed levels of availability to meet the needs of customers and users.	pratique de gestion de la disponibilité	Pratique qui consiste à garantir que les services fournissent les niveaux de disponibilité convenus, afin de répondre aux besoins des clients et des utilisateurs.

Term	Definition	Terme	Définition
baseline	A report or metric that serves as a starting point against which progress or change can be assessed.	base de référence	Rapport ou métrique qui sert de point de départ permettant d'évaluer un changement ou une progression.
best practice	A way of working that has been proven to be successful by multiple organizations.	meilleure pratique	Méthode de travail qui a fait ses preuves auprès de multiples organisations.
big data	The use of very large volumes of structured and unstructured data from a variety of sources to gain new insights.	Big Data	Utilisation de volumes très importants de données, structurées et non-structurées provenant d'une variété de sources, afin d'obtenir des perspectives nouvelles.
business analysis practice	The practice of analysing a business or some element of a business, defining its needs and recommending solutions to address these needs and/or solve a business problem, and create value for stakeholders.	pratique de business analysis	Pratique qui consiste à analyser une organisation ou un élément d'une organisation, à définir ses besoins et à recommander des solutions afin de répondre à ces besoins et/ou de résoudre un problème business, et de créer de la valeur pour les parties prenantes.
business case	A justification for expenditure of organizational resources, providing information about costs, benefits, options, risks, and issues.	Dossier business (business case)	Justification de l'utilisation des dépenses organisationnelles, qui fournit des informations sur les coûts, les bénéfices, les options, les risques et les difficultés.
business impact analysis (BIA)	A key activity in the practice of service continuity management that identifies vital business functions and their dependencies.	analyse d'impact business (BIA)	Activité clé de la pratique de gestion de la continuité des services, qui identifie les fonctions vitales d'un business (métier/organisation/entreprise, etc.) et leurs dépendances.
business relationship manager (BRM)	A role responsible for maintaining good relationships with one or more customers.	gestionnaire des relations d'affaire (BRM)	Rôle responsable du maintien de bonnes relations avec un ou plusieurs clients.
call	An interaction (e.g. a telephone call) with the service desk. A call could result in an incident or a service request being logged.	appel	Interaction (appel téléphonique, par exemple) avec le centre de services. Un appel peut donner lieu à l'enregistrement d'un incident ou d'une demande de service.
call/contact centre	An organization or business unit that handles large numbers of incoming and outgoing calls and other interactions.	centre d'appel/de contact	Organisation ou unité opérationnelle qui gère un nombre important d'appels entrants et sortants, ainsi que d'autres interactions.

© AXELOS Limited 2019

Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
capability	The ability of an organization, person, process, application, configuration item, or IT service to carry out an activity.	aptitude	Capacité d'une organisation, d'une personne, d'un processus, d'une application, d'un élément de configuration ou d'un service informatique à mener à bien une activité.
capacity and performance management practice	The practice of ensuring that services achieve agreed and expected performance levels, satisfying current and future demand in a cost-effective way.	pratique de gestion de la capacité et de la performance	Pratique qui consiste à s'assurer que les services atteignent les niveaux de performance attendus et convenus, répondant à la demande actuelle et future de manière rentable.
capacity planning	The activity of creating a plan that manages resources to meet demand for services.	planification de la capacité	Activité qui consiste à créer un plan de gestion des ressources pour répondre à la demande en termes de services.
change	The addition, modification, or removal of anything that could have a direct or indirect effect on services.	changement	Ajout, modification ou suppression de tout ce qui pourrait avoir un effet direct ou indirect sur les services.
change authority	A person or group responsible for authorizing a change.	autorité de changement	Personne ou groupe responsable d'autoriser un changement.
change control practice	The practice of ensuring that risks are properly assessed, authorizing changes to proceed and managing a change schedule in order to maximize the number of successful service and product changes.	pratique de contrôle des changements	Pratique qui consiste à s'assurer que les risques sont correctement évalués, à autoriser les changements et à gérer un calendrier des changements, afin de maximiser le nombre de changements apportés avec succès aux services et aux produits.
change model	A repeatable approach to the management of a particular type of change.	modèle de changement	Approche reproductible pour la gestion d'un type de changement spécifique.
change schedule	A calendar that shows planned and historical changes.	calendrier des changements	Calendrier affichant les changements planifiés et l'historique des changements effectués.
charging	The activity that assigns a price for services.	facturation	Activité qui consiste à affecter un prix à des services.

Term	Definition	Terme	Définition
cloud computing	A model for enabling on-demand network access to a shared pool of configurable computing resources that can be rapidly provided with minimal management effort or provider interaction.	informatique en nuage (cloud computing ou infonuagique)	Modèle permettant l'accès à la demande, via le réseau, à un ensemble partagé de ressources informatiques configurables, qui peuvent être rapidement fournies, en limitant les efforts de gestion ou les interactions avec le fournisseur.
compliance	The act of ensuring that a standard or set of guidelines is followed, or that proper, consistent accounting or other practices are being employed.	conformité	Le fait de s'assurer qu'une norme ou un ensemble de directives sont suivis, ou que des méthodes comptables ou d'autres pratiques appropriées et cohérentes sont appliquées.
confidentiality	A security objective that ensures information is not made available or disclosed to unauthorized entities.	confidentialité	Objectif de sécurité qui garantit que les informations ne sont pas mises à la disposition ou divulguées à des entités non autorisées.
configuration	An arrangement of configuration items (CIs) or other resources that work together to deliver a product or service. Can also be used to describe the parameter settings for one or more CIs.	configuration	Organisation d'éléments de configuration (CI) ou d'autres ressources, qui fonctionnent ensemble pour fournir un produit ou un service. Ce terme peut aussi être utilisé pour décrire les réglages des paramètres d'un ou de plusieurs CI.
configuration item (CI)	Any component that needs to be managed in order to deliver an IT service.	élément de configuration (CI)	Tout composant qui doit être géré afin de fournir un service informatique.
configuration management database (CMDB)	A database used to store configuration records throughout their lifecycle. The CMDB also maintains the relationships between configuration records.	base de données de gestion des configurations (CMDB)	Base de données servant à stocker les enregistrements de configuration tout au long de leur cycle de vie. Elle permet également de maintenir les relations entre les enregistrements de configuration.
configuration management system (CMS)	A set of tools, data, and information that is used to support service configuration management.	système de gestion des configurations (CMS)	Ensemble d'outils, de données et d'informations utilisé pour soutenir la gestion de la configuration des services.

Term	Definition	Terme	Définition
configuration record	A record containing the details of a configuration item (CI). Each configuration record documents the lifecycle of a single CI. Configuration records are stored in a configuration management database.	enregistrement d'une configuration	Enregistrement contenant les détails d'un élément de configuration (CI). Chaque enregistrement de configuration documente le cycle de vie d'un seul élément de configuration. Les enregistrements de configuration sont stockés dans une base de données de gestion des configurations.
continual improvement practice	The practice of aligning an organization's practices and services with changing business needs through the ongoing identification and improvement of all elements involved in the effective management of products and services.	pratique d'amélioration continue	Pratique qui consiste à aligner les pratiques et services d'une organisation sur les besoins business évolutifs, via l'identification et l'amélioration continues de tous les éléments impliqués dans la gestion efficace des produits et services.
continuous deployment	An integrated set of practices and tools used to deploy software changes into the production environment. These software changes have already passed pre-defined automated tests.	déploiement continu	Ensemble intégré de pratiques et d'outils utilisés pour déployer des changements logiciels au sein de l'environnement de production. Ces changements logiciels ont déjà été soumis à des tests automatisés prédéfinis.
continuous integration / continuous delivery	An integrated set of practices and tools used to merge developers' code, build and test the resulting software, and package it so that it is ready for deployment.	intégration continue / fourniture continue	Ensemble intégré de pratiques et d'outils utilisés pour fusionner les codes des développeurs, créer le logiciel, le tester, puis générer un package afin de le déployer.
control	The means of managing a risk, ensuring that a business objective is achieved, or that a process is followed.	contrôle	Les moyens permettant de gérer un risque, en s'assurant qu'un objectif business est atteint ou qu'un processus est suivi.
cost	The amount of money spent on a specific activity or resource.	Coût	Somme dépensée pour une activité ou une ressource spécifique.
cost centre	A business unit or project to which costs are assigned.	centre de coûts	Unité opérationnelle ou projet auquel les coûts sont affectés.
critical success factor (CSF)	A necessary precondition for the achievement of intended results.	facteur critique de succès (CSF)	Condition préalable nécessaire à l'obtention des résultats escomptés.

Term	Definition	Terme	Définition
culture	A set of values that is shared by a group of people, including expectations about how people should behave, ideas, beliefs, and practices.	Culture	Ensemble de valeurs partagées par un groupe de personnes, y compris les attentes quant à la manière dont les gens doivent se comporter, leurs idées, croyances et pratiques.
customer	A person who defines the requirements for a service and takes responsibility for the outcomes of service consumption.	Client	Personne qui définit les exigences relatives à un service et assume la responsabilité des résultats de la consommation du service.
customer experience (CX)	The sum of functional and emotional interactions with a service and service provider as perceived by a service consumer.	expérience client (CX)	Somme des interactions fonctionnelles et émotionnelles avec un service et un fournisseur de services, telles que les perçoit le consommateur du service.
dashboard	A real-time graphical representation of data.	tableau de bord	Représentation graphique des données, en temps réel.
deliver and support	The value chain activity that ensures services are delivered and supported according to agreed specifications and stakeholders' expectations.	fournir et soutenir	Activité de la chaîne de valeur qui consiste à s'assurer que les services sont fournis et soutenus conformément aux spécifications convenues et aux attentes des parties prenantes.
demand	Input to the service value system based on opportunities and needs from internal and external stakeholders.	Demande	Entrée effectuée dans le système de valeur des services, basée sur les opportunités et les besoins des parties prenantes internes et externes.
deployment	The movement of any service component into any environment.	déploiement	Déplacement d'un composant de service dans un environnement donné.
deployment management practice	The practice of moving new or changed hardware, software, documentation, processes, or any other service component to live environments.	pratique de gestion des déploiements	Pratique qui consiste à déplacer des processus, documentations, logiciels et matériels nouveaux ou modifiés, ou tout autre composant de service, vers des environnements de production.
design and transition	The value chain activity that ensures products and services continually meet stakeholder expectations for quality, costs, and time to market.	conception et transition	Activité de la chaîne de valeur qui consiste à s'assurer que les produits et services répondent continuellement aux attentes des parties prenantes en termes de qualité, de coûts et de délai de mise sur le marché.

Term	Definition	Terme	Définition
design thinking	A practical and human-centred approach used by product and service designers to solve complex problems and find practical and creative solutions that meet the needs of an organization and its customers.	réflexion conceptuelle (design thinking)	Approche pratique, centrée sur l'être humain, qu'adoptent les concepteurs de services et de produits pour résoudre des problèmes complexes, et trouver des solutions pratiques et créatives, afin de répondre aux besoins d'une organisation et de ses clients.
development environment	An environment used to create or modify IT services or applications.	environnement de développement	Environnement servant à créer ou à modifier des applications ou des services informatiques.
DevOps	An organizational culture that aims to improve the flow of value to customers. DevOps focuses on culture, automation, Lean, measurement, and sharing (CALMS).	DevOps	Culture organisationnelle visant à améliorer le flux de valeur vers les clients. DevOps se concentre sur les aspects suivants : Culture, Automatisation, Lean, Mesure et Solidarité (CALMS).
digital transformation	The evolution of traditional business models to meet the needs of highly empowered customers, with technology playing an enabling role.	transformation digitale	Évolution des modèles d'affaire traditionnels pour répondre aux besoins de clients très autonomes, la technologie jouant un rôle moteur.
disaster	A sudden unplanned event that causes great damage or serious loss to an organization. A disaster results in an organization failing to provide critical business functions for some predetermined minimum period of time.	catastrophe	Événement soudain et imprévu, qui crée des dégâts importants ou entraîne des pertes élevées pour une organisation. Suite à une catastrophe, l'organisation ne peut plus fournir des fonctions d'affaire essentielles pendant un temps minimum prédéterminé.
disaster recovery plans	A set of clearly defined plans related to how an organization will recover from a disaster as well as return to a pre-disaster condition, considering the four dimensions of service management.	plans de reprise après une catastrophe	Ensemble de plans clairement définis portant sur la méthode qui permettra à une organisation de reprendre son activité après une catastrophe et de revenir à l'état dans lequel elle se trouvait avant cette dernière, les quatre dimensions de la gestion des services étant prises en compte.
driver	Something that influences strategy, objectives, or requirements.	moteur	Élément qui influence une stratégie, des objectifs ou des exigences.



Term	Definition	Terme	Définition
effectiveness	A measure of whether the objectives of a practice, service or activity have been achieved.	efficacité	Mesure permettant de savoir si les objectifs d'une pratique, d'un service ou d'une activité ont été atteints.
efficiency	A measure of whether the right amount of resources have been used by a practice, service, or activity.	efficience	Mesure permettant de déterminer si une pratique, un service ou une activité ont utilisé la quantité de ressources adéquate.
emergency change	A change that must be introduced as soon as possible.	changement urgent	Changement qui doit être introduit dès que possible.
engage	The value chain activity that provides a good understanding of stakeholder needs, transparency, continual engagement, and good relationships with all stakeholders.	engager	Activité de la chaîne de valeur qui fournit une bonne compréhension d des besoins des parties prenantes, la transparence, l'engagement continu et de bonnes relations avec toutes les parties prenantes.
environment	A subset of the IT infrastructure that is used for a particular purpose, for example a live environment or test environment. Can also mean the external conditions that influence or affect something.	environnement	Sous-ensemble de l'infrastructure informatique utilisé dans un but particulier, par exemple un environnement de production ou de test. Il peut également s'agir des conditions externes qui affectent ou influent sur un élément.
error	A flaw or vulnerability that may cause incidents.	erreur	Défaut ou vulnérabilité pouvant entraîner des incidents.
error control	Problem management activities used to manage known errors.	contrôle des erreurs	Activités de gestion des problèmes permettant de traiter des erreurs connues.
escalation	The act of sharing awareness or transferring ownership of an issue or work item.	escalade	Acte de partage d'informations ou de transfert de la propriété d'une difficulté ou d'un élément de travail.
event	Any change of state that has significance for the management of a service or other configuration item.	événement	Changement d'état significatif pour la gestion d'un service ou de tout autre élément de configuration.
external customer	A customer who works for an organization other than the service provider.	client externe	Client qui travaille pour une organisation différente de celle du fournisseur de services.

Term	Definition	Terme	Définition
failure	A loss of ability to operate to specification, or to deliver the required output or outcome.	défaillance	Perte de l'aptitude à fonctionner selon les spécifications, ou à produire le livrable ou le résultat requis.
feedback loop	A technique whereby the outputs of one part of a system are used as inputs to the same part of the system.	boucle de rétroaction	Technique permettant l'utilisation des livrables d'une partie d'un système en tant qu'entrées pour cette même partie de système.
four dimensions of service management	The four perspectives that are critical to the effective and efficient facilitation of value for customers and other stakeholders in the form of products and services.	quatre dimensions de la gestion des services	Il s'agit des quatre perspectives essentielles pour faciliter de façon efficace et efficiente la création de valeur sous la forme de produits et services pour les clients et les autres parties prenantes.
goods	Tangible resources that are transferred or available for transfer from a service provider to a service consumer, together with ownership and associated rights and responsibilities.	biens	Ressources tangibles transférées, ou pouvant être transférées par un fournisseur de services à un consommateur de services. Ce transfert inclut la propriété et les droits et responsabilités associés.
governance	The means by which an organization is directed and controlled.	gouvernance	Moyens permettant de diriger et de contrôler une organisation.
identity	A unique name that is used to identify and grant system access rights to a user, person, or role.	identité	Nom unique utilisé pour identifier un utilisateur, une personne ou un rôle, afin de lui accorder des droits d'accès au système.
improve	The value chain activity that ensures continual improvement of products, services, and practices across all value chain activities and the four dimensions of service management.	améliorer	Activité de la chaîne de valeur qui consiste à s'assurer de l'amélioration continue des produits, services et pratiques dans toutes les activités de la chaîne de valeur et les quatre dimensions de la gestion des services.
incident	An unplanned interruption to a service or reduction in the quality of a service.	incident	Interruption non planifiée d'un service ou réduction de la qualité d'un service.
incident management	The practice of minimizing the negative impact of incidents by restoring normal service operation as quickly as possible.	gestion des incidents	Pratique qui consiste à réduire l'impact négatif d'un incident, en restaurant le fonctionnement normal des services aussi rapidement que possible.

© AXELOS Limited 2019

Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
information and technology	One of the four dimensions of service management. It includes the information and knowledge used to deliver services, and the information and technologies used to manage all aspects of the service value system.	information et technologie	Il s'agit de l'une des quatre dimensions de la gestion des services. Cela inclut les informations et connaissances utilisées pour fournir des services, ainsi que les informations et technologies utilisées pour gérer tous les aspects d'un système de valeur des services.
information security management practice	The practice of protecting an organization by understanding and managing risks to the confidentiality, integrity, and availability of information.	pratique de gestion de la sécurité de l'information	Pratique qui consiste à protéger une organisation en comprenant et en gérant les risques liés à la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des informations.
information security policy	The policy that governs an organization's approach to information security management.	politique de sécurité de l'information	Politique régissant l'approche d'une organisation en matière de gestion de la sécurité de l'information.
infrastructure and platform management practice	The practice of overseeing the infrastructure and platforms used by an organization. This enables the monitoring of technology solutions available, including solutions from third parties.	pratique de gestion de l'infrastructure et des plates-formes	Pratique de supervision de l'infrastructure et des plates-formes utilisées par une organisation. Cela permet la surveillance des solutions technologiques disponibles, y compris celles de tiers.
integrity	A security objective that ensures information is only modified by authorized personnel and activities.	intégrité	Objectif de sécurité qui consiste à s'assurer que les informations ne sont modifiées que par des activités et un personnel autorisés.
internal customer	A customer who works for the same organization as the service provider.	client interne	Client travaillant dans la même organisation que celle du fournisseur de services.
Internet of Things	The interconnection of devices via the internet that were not traditionally thought of as IT assets, but now include embedded computing capability and network connectivity.	Internet des objets	Interconnexion, via internet, d'appareils qui, traditionnellement, n'étaient pas considérés comme des actifs informatiques, mais qui incluent désormais des fonctions informatiques et une connectivité au réseau.
IT asset	Any financially valuable component that can contribute to the delivery of an IT product or service.	actif informatique	Composant présentant une certaine valeur financière, qui est susceptible de contribuer à la fourniture de services ou produits informatiques.

Term	Definition	Terme	Définition
IT asset management practice	The practice of planning and managing the full lifecycle of all IT assets.	pratique de gestion des actifs informatiques	Pratique qui consiste à planifier et gérer le cycle de vie complet de tous les actifs informatiques.
IT infrastructure	All of the hardware, software, networks, and facilities that are required to develop, test, deliver, monitor, manage, and support IT services.	infrastructure informatique	Tous les éléments (matériel, logiciels, réseaux, installations, etc.) nécessaires pour développer, tester, fournir, surveiller, gérer et soutenir des services informatiques.
IT service	A service based on the use of information technology.	service informatique	Service reposant sur l'utilisation de technologies de l'information.
ITIL	Best-practice guidance for IT service management.	ITIL	Guide de meilleures pratiques en matière de gestion des services informatiques.
ITIL guiding principles	Recommendations that can guide an organization in all circumstances, regardless of changes in its goals, strategies, type of work, or management structure.	principes directeurs d'ITIL	Recommandations pouvant guider une organisation en toutes circonstances, quels que soient les changements apportés à ses objectifs, ses stratégies, les types de tâche ou la structure de gestion.
ITIL service value chain	An operating model for service providers that covers all the key activities required to effectively manage products and services.	chaîne de valeur des services ITIL	Modèle opérationnel pour les fournisseurs de services, qui couvre toutes les activités clés requises pour gérer efficacement les produits et services.
Kanban	A method for visualizing work, identifying potential blockages and resource conflicts, and managing work in progress.	Kanban	Méthode permettant de visualiser les tâches, d'identifier les obstacles et conflits de ressources éventuels, et de gérer les travaux en cours.
key performance indicator (KPI)	An important metric used to evaluate the success in meeting an objective.	indicateur clé de performance (KPI)	Métrique importante utilisée pour évaluer le succès de l'atteinte d'un objectif.
knowledge management practice	The practice of maintaining and improving the effective, efficient, and convenient use of information and knowledge across an organization.	pratique de gestion des connaissances	Pratique qui consiste à maintenir et à améliorer l'utilisation efficace, efficiente et pratique des informations et connaissances à tous les niveaux d'une organisation.
known error	A problem that has been analysed but has not been resolved.	erreur connue	Problème ayant été analysé, mais non résolu.

Term	Definition	Terme	Définition
Lean	An approach that focuses on improving workflows by maximizing value through the elimination of waste.	Lean	Approche ciblant l'amélioration des flux de travail, via l'optimisation de la valeur grâce à l'élimination du gaspillage.
lifecycle	The full set of stages, transitions, and associated statuses in the life of a service, product, practice, or other entity.	cycle de vie	Ensemble complet de phases, transitions et statuts associés à un service, un produit, une pratique ou une autre entité et ce, tout au long de sa vie.
live	Refers to a service or other configuration item operating in the live environment.	en production	Fait référence à un service ou tout autre élément de configuration fonctionnant en environnement de production.
live environment	A controlled environment used in the delivery of IT services to service consumers.	environnement de production	Environnement contrôlé utilisé pour la fourniture de services informatiques à des consommateurs.
maintainability	The ease with which a service or other entity can be repaired or modified.	maintenabilité	Facilité avec laquelle un service ou une autre entité peut être réparé ou modifié.
major incident	An incident with significant business impact, requiring an immediate coordinated resolution.	incident majeur	Incident ayant un impact business significatif et qui requiert une résolution coordonnée immédiate.
management system	Interrelated or interacting elements that establish policy and objectives and enable the achievement of those objectives.	système de gestion	Éléments interdépendants ou en interaction, qui définissent la politique et les objectifs et permettent la réalisation de ces objectifs.
maturity	A measure of the reliability, efficiency and effectiveness of an organization, practice, or process.	maturité	Mesure de la fiabilité, l'efficacité et l'efficacité d'une organisation, d'une pratique ou d'un processus.
mean time between failures (MTBF)	A metric of how frequently a service or other configuration item fails.	intervalle moyen entre les défaillances (MTBF)	Métrique déterminant l'intervalle entre deux défaillances d'un service ou autre élément de configuration.
mean time to restore service (MTRS)	A metric of how quickly a service is restored after a failure.	délai moyen de restauration du service (MTRS)	Métrique révélant à quelle vitesse un service est restauré après une défaillance.

Term	Definition	Terme	Définition
measurement and reporting	The practice of supporting good decision-making and continual improvement by decreasing levels of uncertainty.	mesure et rapports	Pratique qui consiste à appuyer un processus décisionnel avisé et l'amélioration continue, en réduisant les niveaux d'incertitude.
metric	A measurement or calculation that is monitored or reported for management and improvement.	métrique	Mesure ou calcul faisant l'objet d'une surveillance ou d'un rapport à des fins de gestion et d'amélioration.
minimum viable product (MVP)	A product with just enough features to satisfy early customers, and to provide feedback for future product development.	produit minimum viable (MVP)	Produit offrant juste assez de fonctionnalités pour satisfaire les premiers clients et fournir des rétroactions pour le développement futur du produit.
mission statement	A short but complete description of the overall purpose and intentions of an organization. It states what is to be achieved, but not how this should be done.	énoncé de mission	Description brève, mais complète, du but et des intentions générales d'une organisation. Il définit ce qui doit être accompli, mais sans indiquer comment y parvenir.
model	A representation of a system, practice, process, service, or other entity that is used to understand and predict its behaviour and relationships.	modèle	Représentation d'un système, d'une pratique, d'un processus, d'un service ou de toute autre entité qui est utilisée pour comprendre et anticiper son comportement et ses relations.
modelling	The activity of creating, maintaining, and utilizing models.	modélisation	Activité qui consiste à créer, maintenir et utiliser des modèles.
monitoring	Repeated observation of a system, practice, process, service, or other entity to detect events and to ensure that the current status is known.	surveillance	Observation répétée d'un système, d'une pratique, d'un processus, d'un service ou d'une autre entité afin de détecter des événements et de s'assurer que son état actuel est connu.
monitoring and event management practice	The practice of systematically observing services and service components, and recording and reporting selected changes of state identified as events.	pratique de surveillance et de gestion des événements	Pratique qui consiste à observer systématiquement des services et composants de service, et à enregistrer et signaler certains changements d'états identifiés en tant qu'événements.

Term	Definition	Terme	Définition
obtain/build	The value chain activity that ensures service components are available when and where they are needed, and that they meet agreed specifications.	obtenir/construire	Activité de la chaîne de valeur qui consiste à s'assurer que les composants de service sont disponibles quand et où ils sont requis, et qu'ils répondent aux spécifications convenues.
operation	The routine running and management of an activity, product, service, or other configuration item.	exploitation	Fonctionnement et gestion routinière d'une activité, d'un produit, d'un service ou de tout autre élément de configuration.
operational technology	The hardware and software solutions that detect or cause changes in physical processes through direct monitoring and/or control of physical devices such as valves, pumps, etc.	technologie opérationnelle	Solutions matérielles et logicielles qui détectent ou entraînent des changements au sein des processus physiques, via une surveillance et/ou un contrôle directs sur les appareils physiques (soupapes, pompes, etc.).
organization	A person or a group of people that has its own functions with responsibilities, authorities, and relationships to achieve its objectives.	organisation	Personne ou groupe de personnes ayant ses propres fonctions, avec des responsabilités, pouvoirs et relations lui permettant d'atteindre ses objectifs.
organizational change management practice	The practice of ensuring that changes in an organization are smoothly and successfully implemented and that lasting benefits are achieved by managing the human aspects of the changes.	pratique de gestion du changement organisationnel	Pratique qui consiste à s'assurer que les changements au sein d'une organisation sont mis en œuvre sans heurts et avec succès, et que des bénéfices durables sont atteints en gérant les aspects humains de ces changements.
organizational resilience	The ability of an organization to anticipate, prepare for, respond to, and adapt to unplanned external influences.	résilience organisationnelle	Capacité d'une organisation à anticiper les influences externes imprévues, à s'y préparer, à y réagir et à s'y adapter.
organizational velocity	The speed, effectiveness, and efficiency with which an organization operates. Organizational velocity influences time to market, quality, safety, costs, and risks.	Vélocité organisationnelle	Vitesse, efficacité et efficience du fonctionnement d'une organisation. La vélocité organisationnelle influence le délai de commercialisation, la qualité, la sécurité, les coûts et les risques.

Term	Definition	Terme	Définition
organizations and people	One of the four dimensions of service management. It ensures that the way an organization is structured and managed, as well as its roles, responsibilities, and systems of authority and communication, is well defined and supports its overall strategy and operating model.	organisations et personnes	Il s'agit de l'une des quatre dimensions de la gestion des services. Elle consiste à s'assurer que la structure et le mode de gestion d'une organisation, ainsi que ses rôles, responsabilités et systèmes d'autorisation et de communication, sont correctement définis et soutiennent correctement sa stratégie globale et son modèle opérationnel.
outcome	A result for a stakeholder enabled by one or more outputs.	résultat	Résultat pour une partie prenante, rendu possible par un ou plusieurs livrables.
output	A tangible or intangible deliverable of an activity.	livrable	Élément livrable d'une activité, qu'il soit tangible ou intangible.
outsourcing	The process of having external suppliers provide products and services that were previously provided internally.	externalisation	Processus par lequel des fournisseurs externes livrent des produits et services auparavant fournis en interne.
partners and suppliers	One of the four dimensions of service management. It encompasses the relationships an organization has with other organizations that are involved in the design, development, deployment, delivery, support, and/or continual improvement of services.	partenaires et fournisseurs	Il s'agit de l'une des quatre dimensions de la gestion des services. Celle-ci englobe les relations qu'une organisation peut avoir avec d'autres organisations impliquées dans la conception, le développement, le déploiement, la fourniture, le support et/ou l'amélioration continue des services.
partnership	A relationship between two organizations that involves working closely together to achieve common goals and objectives.	partenariat	Relation entre deux organisations qui implique un travail en étroite collaboration afin d'atteindre des buts et des objectifs communs.
performance	A measure of what is achieved or delivered by a system, person, team, practice, or service.	performance	Mesure de ce qui est accompli ou fourni par un système, une personne, une équipe, une pratique ou un service.
pilot	A test implementation of a service with a limited scope in a live environment.	pilote	Implémentation de test d'un service, avec une portée limitée, dans un environnement de production.



Term	Definition	Terme	Définition
plan	The value chain activity that ensures a shared understanding of the vision, current status, and improvement direction for all four dimensions and all products and services across an organization.	planifier	Activité de la chaîne de valeur qui consiste à s'assurer d'une compréhension commune de la vision, de l'état actuel et de l'orientation des améliorations concernant les quatre dimensions, ainsi que tous les produits et services à travers une organisation.
policy	Formally documented management expectations and intentions, used to direct decisions and activities.	politique	Attentes et intentions du management qui sont formellement documentées, et utilisées pour orienter les décisions et les activités.
portfolio management practice	The practice of ensuring that an organization has the right mix of programmes, projects, products, and services to execute its strategy within its funding and resource constraints.	pratique de gestion de portefeuille	Pratique qui consiste à s'assurer qu'une organisation dispose d'une combinaison adéquate de programmes, projets, produits et services pour exécuter sa stratégie dans le respect des contraintes liées à son financement et à ses ressources.
post-implementation review (PIR)	A review after the implementation of a change, to evaluate success and identify opportunities for improvement.	revue post-implémentation (PIR)	Revue effectuée après l'implémentation d'un changement, afin d'en évaluer le succès et d'identifier les opportunités d'amélioration.
practice	A set of organizational resources designed for performing work or accomplishing an objective.	pratique	Ensemble de ressources organisationnelles conçues pour l'exécution de tâches ou la réalisation d'un objectif.
problem	A cause, or potential cause, of one or more incidents.	problème	Cause réelle ou potentielle d'un ou de plusieurs incidents.
problem management practice	The practice of reducing the likelihood and impact of incidents by identifying actual and potential causes of incidents, and managing workarounds and known errors.	pratique de gestion des problèmes	Pratique qui consiste à réduire la probabilité et l'impact des incidents, en identifiant leur cause réelle ou potentielle et en gérant les solutions de contournement et les erreurs connues.
procedure	A documented way to carry out an activity or a process.	procédure	Démarche documentée pour exécuter une activité ou un processus.

Term	Definition	Terme	Définition
process	A set of interrelated or interacting activities that transform inputs into outputs. A process takes one or more defined inputs and turns them into defined outputs. Processes define the sequence of actions and their dependencies.	processus	Ensemble d'activités interdépendantes ou interagissantes qui transforment des entrées en livrables. Un processus prend une ou plusieurs entrées définies et les transforme en livrables définis. Les processus définissent la séquence des actions et leurs dépendances.
product	A configuration of an organization's resources designed to offer value for a consumer.	produit	Configuration des ressources d'une organisation conçue pour offrir de la valeur à un consommateur.
production environment	See live environment.	environnement de production	Voir Environnement de production.
programme	A set of related projects and activities, and an organization structure created to direct and oversee them.	programme	Ensemble de projets et d'activités associés, et structure organisationnelle créée pour les piloter et les superviser.
project	A temporary structure that is created for the purpose of delivering one or more outputs (or products) according to an agreed business case.	projet	Structure temporaire créée dans le but de fournir un ou plusieurs livrables (ou produits) selon un dossier business convenu.
project management practice	The practice of ensuring that all an organization's projects are successfully delivered.	pratique de gestion des projets	Pratique qui consiste à s'assurer que l'ensemble des projets d'une organisation sont livrés avec succès.
quick win	An improvement that is expected to provide a return on investment in a short period of time with relatively small cost and effort.	gain rapide (quick win)	Amélioration censée fournir un retour sur investissement à court terme, avec relativement peu d'efforts et à faible coût.
record	A document stating results achieved and providing evidence of activities performed.	enregistrement	Document faisant état des résultats obtenus et fournissant les preuves des activités effectuées.

Term	Definition	Terme	Définition
recovery	The activity of returning a configuration item to normal operation after a failure.	reprise	Activité qui consiste à rétablir le fonctionnement normal d'un élément de configuration suite à une défaillance.
recovery point objective (RPO)	The point to which information used by an activity must be restored to enable the activity to operate on resumption.	objectif de point de reprise (RPO)	Point auquel les informations utilisées par une activité doivent être restaurées, afin que cette activité puisse fonctionner lors de la reprise.
recovery time objective (RTO)	The maximum acceptable period of time following a service disruption that can elapse before the lack of business functionality severely impacts the organization.	objectif de temps de reprise (RTO)	Durée maximale acceptable qui peut s'écouler suite à une interruption de service avant que l'absence des fonctionnalités business n'ait un impact considérable sur l'organisation.
relationship management practice	The practice of establishing and nurturing links between an organization and its stakeholders at strategic and tactical levels.	pratique de gestion des relations	Pratique qui consiste à établir et à entretenir des liens entre une organisation et ses parties prenantes aux niveaux stratégiques et tactiques.
release	A version of a service or other configuration item, or a collection of configuration items, that is made available for use.	mise en production	Version d'un service ou autre élément de configuration, ou ensemble d'éléments de configuration qui sont mis à disposition pour utilisation.
release management practice	The practice of making new and changed services and features available for use.	pratique de gestion des mises en production	Pratique qui consiste à mettre à disposition des services et des fonctionnalités nouveaux ou modifiés.
reliability	The ability of a product, service, or other configuration item to perform its intended function for a specified period of time or number of cycles.	fiabilité	Capacité d'un produit, service ou autre élément de configuration à effectuer sa fonction prévue pendant une période ou un nombre de cycles déterminés.
request catalogue	A view of the service catalogue, providing details on service requests for existing and new services, which is made available for the user.	catalogue des requêtes	Vue du catalogue des services qui fournit des détails sur les demandes de services pour les services nouveaux et existants, et qui est mise à la disposition de l'utilisateur.
request for change (RFC)	A description of a proposed change used to initiate change control.	demande de changement (RFC)	Description d'un changement proposé, utilisée pour déclencher le contrôle des changements.

© AXELOS Limited 2019

Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
resolution	The action of solving an incident or problem.	résolution	Action qui consiste à résoudre un incident ou un problème.
resource	A person, or other entity, that is required for the execution of an activity or the achievement of an objective. Resources used by an organization may be owned by the organization or used according to an agreement with the resource owner.	ressource	Personne ou autre entité requise pour l'exécution d'une activité ou la réalisation d'un objectif. Les ressources utilisées par une organisation peuvent appartenir à l'organisation, ou être utilisées conformément à un accord avec le propriétaire des ressources.
retire	The act of permanently withdrawing a product, service, or other configuration item from use.	mettre hors service	Acte qui consiste à supprimer de façon permanente l'utilisation un produit, un service ou tout autre élément de configuration.
risk	A possible event that could cause harm or loss, or make it more difficult to achieve objectives. Can also be defined as uncertainty of outcome, and can be used in the context of measuring the probability of positive outcomes as well as negative outcomes.	risque	Événement potentiel susceptible d'entraîner un préjudice ou une perte, ou d'entraver l'atteinte des objectifs. Le risque peut également être défini comme l'incertitude sur le résultat, et peut être utilisé pour mesurer la probabilité des résultats positifs ainsi que des résultats négatifs.
risk assessment	An activity to identify, analyse, and evaluate risks.	évaluation des risques	Activité qui consiste à identifier, analyser et évaluer des risques.
risk management practice	The practice of ensuring that an organization understands and effectively handles risks.	pratique de gestion des risques	Pratique qui consiste à s'assurer qu'une organisation comprend et gère les risques de manière efficace.
service	A means of enabling value co-creation by facilitating outcomes that customers want to achieve, without the customer having to manage specific costs and risks.	service	Moyen de permettre la co-crédation de valeur en facilitant des résultats que les clients veulent atteindre, sans qu'ils n'aient à gérer les coûts et risques spécifiques.

Term	Definition	Terme	Définition
service action	Any action required to deliver a service output to a user. Service actions may be performed by a service provider resource, by service users, or jointly.	action de service	Action requise pour fournir un livrable de service à un utilisateur. Les actions de service peuvent être effectuées par une ressource d'un fournisseur de services, par des utilisateurs du service, ou conjointement.
service architecture	A view of all the services provided by an organization. It includes interactions between the services, and service models that describe the structure and dynamics of each service.	architecture de service	Vue de tous les services fournis par une organisation. Cela inclut les interactions entre les services et les modèles de service qui décrivent la structure et la dynamique de chaque service.
service catalogue	Structured information about all the services and service offerings of a service provider, relevant for a specific target audience.	catalogue des services	Informations structurées sur tous les services et offres de services d'un fournisseur, destinées à un public cible spécifique.
service catalogue management practice	The practice of providing a single source of consistent information on all services and service offerings, and ensuring that it is available to the relevant audience.	pratique de gestion du catalogue des services	Pratique qui consiste à fournir une source unique d'informations cohérentes sur l'ensemble des services et offres de services, et à s'assurer qu'elle est disponible pour le public ciblé.
service configuration management practice	The practice of ensuring that accurate and reliable information about the configuration of services, and the configuration items that support them, is available when and where needed.	pratique de gestion de la configuration des services	Pratique qui consiste à s'assurer que des informations fiables et précises sur la configuration des services, et sur les éléments de configuration qui les soutiennent, sont disponibles au moment et à l'endroit requis.
service consumption	Activities performed by an organization to consume services. It includes the management of the consumer's resources needed to use the service, service actions performed by users, and the receiving (acquiring) of goods (if required).	consommation de service	Activités effectuées par une organisation afin de consommer des services. Cela inclut la gestion des ressources du consommateur nécessaires pour l'utilisation du service, les actions de service exécutées par les utilisateurs et la réception (acquisition) de biens (le cas échéant).

Term	Definition	Terme	Définition
service continuity management practice	The practice of ensuring that service availability and performance are maintained at a sufficient level in case of a disaster.	pratique de gestion de la continuité des services	Pratique qui consiste à s'assurer que la disponibilité et les performances des services sont maintenues à un niveau suffisant en cas de désastre.
service design practice	The practice of designing products and services that are fit for purpose, fit for use, and that can be delivered by the organization and its ecosystem.	pratique de conception des services	Pratique qui consiste à concevoir des produits et des services adaptés au besoin, adaptés à l'utilisation, et qui peuvent être fournis par l'organisation et son écosystème.
service desk	The point of communication between the service provider and all its users.	centre de services	Point de communication entre le fournisseur de services et l'ensemble de ses utilisateurs.
service desk practice	The practice of capturing demand for incident resolution and service requests.	pratique du centre de services	Pratique qui consiste à capturer la demande de résolution d'incidents et les demandes de service.
service financial management practice	The practice of supporting an organization's strategies and plans for service management by ensuring that the organization's financial resources and investments are being used effectively.	pratique de gestion financière des services	Pratique qui consiste à soutenir les stratégies et plans d'une organisation relatifs à la gestion des services, en s'assurant que les ressources et investissements financiers sont utilisés de manière efficace.
service level	One or more metrics that define expected or achieved service quality.	niveau de service	Une ou plusieurs métriques définissant la qualité de service attendue ou obtenue.
service level agreement (SLA)	A documented agreement between a service provider and a customer that identifies both services required and the expected level of service.	accord sur les niveaux de service (SLA)	Accord documenté entre un fournisseur de services et un client, qui identifie les services requis ainsi que les niveaux de service attendus.
service level management practice	The practice of setting clear business-based targets for service performance so that the delivery of a service can be properly assessed, monitored, and managed against these targets.	pratique de gestion des niveaux de service	Pratique qui consiste à définir des cibles claires basées sur le business, en matière de performances des services, afin que la fourniture d'un service puisse être correctement évaluée, surveillée et gérée par rapport à ces cibles.
service management	A set of specialized organizational capabilities for enabling value for customers in the form of services.	gestion des services	Ensemble d'aptitudes organisationnelles spécialisées destinées à créer de la valeur pour les clients sous la forme de services.

© AXELOS Limited 2019

Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
service offering	A formal description of one or more services, designed to address the needs of a target consumer group. A service offering may include goods, access to resources, and service actions.	offre de service	Description formelle d'un ou de plusieurs services, conçue pour répondre aux besoins d'un groupe de consommateurs cible. Une offre de service peut inclure des biens, l'accès à des ressources et des actions de service.
service owner	A role that is accountable for the delivery of a specific service.	propriétaire de service	Rôle assumant la responsabilité de la fourniture d'un service spécifique.
service portfolio	A complete set of products and services that are managed throughout their lifecycles by an organization.	portefeuille de services	Ensemble complet de produits et de services gérés par une organisation tout au long de leur cycle de vie.
service provider	A role performed by an organization in a service relationship to provide services to consumers.	fournisseur de services	Rôle exercé par une organisation dans le cadre d'une relation de service, afin de fournir des services à des consommateurs.
service provision	Activities performed by an organization to provide services. It includes management of the provider's resources, configured to deliver the service; ensuring access to these resources for users; fulfilment of the agreed service actions; service level management; and continual improvement. It may also include the supply of goods.	fourniture de service	Activités effectuées par une organisation afin de fournir des services. Cela inclut la gestion des ressources du fournisseur configurées pour fournir le service, le fait d'assurer l'accès à ces ressources pour les utilisateurs, l'exécution des actions de service convenues, la gestion des niveaux de service et l'amélioration continue. Cela peut également comprendre la fourniture de biens.
service relationship	A cooperation between a service provider and service consumer. Service relationships include service provision, service consumption, and service relationship management.	relation de service	Coopération entre un fournisseur de services et un consommateur de services. Les relations de service comprennent la fourniture de service, la consommation de service et la gestion des relations de service.
service relationship management	Joint activities performed by a service provider and a service consumer to ensure continual value co-creation based on agreed and available service offerings.	gestion des relations de service	Activités effectuées conjointement par un fournisseur de services et un consommateur de services pour assurer la cocréation continue de valeur, basée sur des offres de service disponibles et convenues.

Term	Definition	Terme	Définition
service request	A request from a user or a user's authorized representative that initiates a service action which has been agreed as a normal part of service delivery.	demande de service	Demande d'un utilisateur ou d'un représentant autorisé d'un utilisateur qui déclenche une action de service convenue dans le cadre de la fourniture normale des services.
service request management practice	The practice of supporting the agreed quality of a service by handling all pre-defined, user-initiated service requests in an effective and user-friendly manner.	pratique de gestion des demandes de service	Pratique qui consiste à soutenir la qualité convenue d'un service en gérant l'ensemble des demandes de service prédéfinies et initiées par l'utilisateur et ce, de manière conviviale et efficace.
service validation and testing practice	The practice of ensuring that new or changed products and services meet defined requirements.	pratique de validation et de test des services	Pratique qui consiste à s'assurer que les produits et services nouveaux et modifiés répondent aux exigences définies.
service value system (SVS)	A model representing how all the components and activities of an organization work together to facilitate value creation.	système de valeur des services (SVS)	Modèle montrant la manière dont les composants et activités d'une organisation œuvrent ensemble pour faciliter la création de valeur.
software development and management practice	The practice of ensuring that applications meet stakeholder needs in terms of functionality, reliability, maintainability, compliance, and auditability.	pratique de développement et de gestion des logiciels	Pratique qui consiste à s'assurer que les applications répondent aux besoins des parties prenantes en termes de fonctionnalités, de fiabilité, de maintenabilité, de conformité et de vérifiabilité.
sourcing	The activity of planning and obtaining resources from a particular source type, which could be internal or external, centralized or distributed, and open or proprietary.	Approvisionnement	Activité qui consiste à planifier et à obtenir des ressources provenant d'un type de source spécifique qui peut être interne ou externe, centralisé ou distribué, ouvert ou propriétaire.
specification	A documented description of the properties of a product, service, or other configuration item.	Spécification	Description documentée des propriétés d'un produit, d'un service ou d'un autre élément de configuration.



Term	Definition	Terme	Définition
sponsor	A person who authorizes budget for service consumption. Can also be used to describe an organization or individual that provides financial or other support for an initiative.	sponsor	Personne qui autorise le budget pour la consommation de service. Il peut également s'agir d'une organisation ou d'un individu qui fournit son soutien, financier ou autre, dans le cadre d'une initiative.
stakeholder	A person or organization that has an interest or involvement in an organization, product, service, practice, or other entity.	partie prenante	Personne ou organisation qui a un intérêt ou une participation dans une organisation, un produit, un service, une pratique ou une autre entité.
standard	A document, established by consensus and approved by a recognized body, that provides for common and repeated use, mandatory requirements, guidelines, or characteristics for its subject.	norme	Document, établi par consensus et approuvé par un organisme reconnu, qui prévoit l'utilisation courante et répétée, les exigences obligatoires, les lignes directrices, ou les caractéristiques concernant son sujet.
standard change	A low-risk, pre-authorized change that is well understood and fully documented, and which can be implemented without needing additional authorization.	changement standard	Changement préautorisé, à faible risque, qui est bien compris et intégralement documenté, et qui peut être implémenté sans nécessiter d'autorisation supplémentaire.
status	A description of the specific states an entity can have at a given time.	état	Description des états spécifiques d'une entité à un moment donné.
strategy management practice	The practice of formulating the goals of an organization and adopting the courses of action and allocation of resources necessary for achieving those goals.	pratique de gestion de la stratégie	Pratique qui consiste à formuler les objectifs d'une organisation, à adopter la marche à suivre et à procéder à l'allocation des ressources nécessaires pour atteindre ces objectifs.
supplier	A stakeholder responsible for providing services that are used by an organization.	fournisseur	Partie prenante responsable de la fourniture des services utilisés par une organisation.
supplier management practice	The practice of ensuring that an organization's suppliers and their performance levels are managed appropriately to support the provision of seamless quality products and services.	pratique de gestion des fournisseurs	Pratique qui consiste à s'assurer que les fournisseurs d'une organisation et leurs niveaux de performances sont gérés de manière appropriée, afin de soutenir l'approvisionnement en produits et services de qualité, parfaitement intégrés.

Term	Definition	Terme	Définition
support team	A team with the responsibility to maintain normal operations, address users' requests, and resolve incidents and problems related to specified products, services, or other configuration items.	équipe de support	Équipe dont la responsabilité est de maintenir le cours normal des opérations, de gérer les demandes des utilisateurs et de résoudre les incidents et problèmes relatifs à des produits, services ou autres éléments de configuration spécifiques.
system	A combination of interacting elements organized and maintained to achieve one or more stated purposes.	système	Combinaison d'éléments en interaction, organisés et maintenus de manière à atteindre un ou plusieurs buts établis.
systems thinking	A holistic approach to analysis that focuses on the way that a system's constituent parts work, interrelate, and interact over time, and within the context of other systems.	pensée systémique	Approche holistique d'analyse, qui se concentre sur la façon dont les parties d'un système fonctionnent, collaborent et interagissent au fil du temps, dans le contexte d'autres systèmes.
technical debt	The total rework backlog accumulated by choosing workarounds instead of system solutions that would take longer.	dette technique	Totalité du travail de refonte (backlog) accumulé du fait d'avoir opté pour des solutions de contournement plutôt que des solutions système, qui prendraient plus de temps.
test environment	A controlled environment established to test products, services, and other configuration items.	environnement de test	Environnement contrôlé établi pour tester des produits, des services et autres éléments de configuration.
third party	A stakeholder external to an organization.	Tierce partie	Partie prenante extérieure à une organisation.
throughput	A measure of the amount of work performed by a product, service, or other system over a given period of time.	débit	Mesure de la quantité de travail effectuée par un produit, un service ou autre système pendant une période donnée.
transaction	A unit of work consisting of an exchange between two or more participants or systems.	transaction	Unité de travail qui consiste en un échange entre deux ou plusieurs participants ou systèmes.
use case	A technique using realistic practical scenarios to define functional requirements and to design tests.	cas d'utilisation	Technique qui consiste à utiliser des scénarios pratiques réalistes pour définir des exigences fonctionnelles et concevoir des tests.

Term	Definition	Terme	Définition
user	A person who uses services.	utilisateur	Personne qui utilise des services.
utility	The functionality offered by a product or service to meet a particular need. Utility can be summarized as ‘what the service does’ and can be used to determine whether a service is ‘fit for purpose’. To have utility, a service must either support the performance of the consumer or remove constraints from the consumer. Many services do both.	Utilité	Fonctionnalité offerte par un produit ou un service pour satisfaire un besoin particulier. La définition du terme « utilité » peut se résumer par : « ce que fait le service ». Ce terme peut servir à déterminer si un service est « adapté au besoin ». Pour être « utile », un service doit soit soutenir les performances du consommateur, soit supprimer les contraintes pour ce dernier. De nombreux services atteignent ces deux objectifs.
utility requirements	Functional requirements which have been defined by the customer and are unique to a specific product.	exigences d'utilité	Exigences fonctionnelles définies par le client et propres à un produit spécifique.
validation	Confirmation that the system, product, service, or other entity meets the agreed specification.	Validation	Confirmation que le système, produit, service ou autre entité répond aux spécifications convenues.
value	The perceived benefits, usefulness, and importance of something.	Valeur	Bénéfices, utilité et importance perçus d'un élément.
value stream	A series of steps an organization undertakes to create and deliver products and services to consumers.	flux de valeur	Suite d'étapes qu'une organisation effectue pour créer et fournir des produits et des services à des consommateurs.
value streams and processes	One of the four dimensions of service management. It defines the activities, workflows, controls, and procedures needed to achieve the agreed objectives.	flux de valeur et processus	Il s'agit de l'une des quatre dimensions de la gestion des services. Cette dimension définit les activités, flux de travail, contrôles et procédures requis pour atteindre les objectifs convenus.
vision	A defined aspiration of what an organization would like to become in the future.	Vision	Aspiration définie de ce qu'une organisation souhaite devenir à l'avenir.

Term	Definition	Terme	Définition
warranty	Assurance that a product or service will meet agreed requirements. Warranty can be summarized as 'how the service performs' and can be used to determine whether a service is 'fit for use'. Warranty often relates to service levels aligned with the needs of service consumers. This may be based on a formal agreement, or it may be a marketing message or brand image. Warranty typically addresses such areas as the availability of the service, its capacity, levels of security, and continuity. A service may be said to provide acceptable assurance, or 'warranty', if all defined and agreed conditions are met.	Garantie	Assurance qu'un produit ou un service répondra aux exigences convenues. Le terme « garantie » peut se résumer par : « la performance du service » et peut être utilisé pour déterminer si un service est « adapté à l'utilisation ». La garantie porte souvent sur les niveaux de service alignés sur les besoins des consommateurs de ces services. Elle peut reposer sur un accord formel, ou correspondre à un message marketing ou à une image de marque. En général, la garantie porte sur différents domaines tels que la disponibilité du service, sa capacité, ses niveaux de sécurité et sa continuité. Un service peut être considéré comme fournissant un degré d'assurance acceptable, ou « garantie », si l'ensemble des conditions définies et convenues sont respectées.
warranty requirements	Typically non-functional requirements captured as inputs from key stakeholders and other practices.	exigences de garantie	Il s'agit généralement d'exigences non fonctionnelles, capturées en tant qu'entrées fournies par les parties prenantes principales et d'autres pratiques.
waterfall method	A development approach that is linear and sequential with distinct objectives for each phase of development.	méthode en cascade	Approche de développement linéaire et séquentielle, avec des objectifs distincts pour chaque phase de développement.
work instruction	A detailed description to be followed in order to perform an activity.	instruction de travail	Description détaillée à suivre pour effectuer une activité.
workaround	A solution that reduces or eliminates the impact of an incident or problem for which a full resolution is not yet available. Some workarounds reduce the likelihood of incidents.	solution de contournement	Solution permettant de réduire ou d'éliminer l'impact d'un incident ou d'un problème pour lequel une résolution complète n'est pas encore disponible. Certaines solutions de contournement réduisent la probabilité que des incidents ne surviennent.

Term	Definition	Terme	Définition
workforce and talent management practice	The practice of ensuring that an organization has the right people with the appropriate skills and knowledge and in the correct roles to support its business objectives.	pratique de gestion des effectifs et des talents	Pratique qui consiste à s'assurer qu'une organisation dispose des bonnes personnes avec les compétences et connaissances appropriées, occupant les bons rôles, afin de soutenir ses objectifs business.

