

Résumé - Introduction

Audit et Qualité SI - Partie I & II

ISTQB Foundation Level

1 Rappels - Système d'Information (SI)

1.1 Définitions clés

Information : Donnée traitée sous forme significative ayant une valeur réelle ou perçue pour les actions/décisions.

Système : Ensemble d'éléments interagissant dynamiquement pour atteindre un objectif commun.

SI : Système où des participants utilisent l'information et la technologie selon des processus pour fournir des informations aux clients.

1.2 Composants d'un SI

- **Logiciels et procédures** (programmes, méthodes)
- **Données** (connaissances, modèles)
- **Personnel** (spécialistes, utilisateurs)
- **Matériel** (machines, supports)

1.3 Fonctions d'un SI

1. Acquérir des informations (collecter)
2. Traiter des informations (transformer)
3. Stocker des informations (conserver)
4. Communiquer des informations (diffuser)

1.4 Finalités d'un SI

- Diminuer les délais d'exécution
- Améliorer la qualité de l'information
- Adapter les ressources aux objectifs
- Aider à la décision
- Fiabiliser les procédures
- Anticiper les dysfonctionnements
- Communiquer (interne et externe)

1.5 Efficacité d'un SI - 3 Qualités

Rapidité L'utilisateur obtient l'information rapidement pour réagir au plus vite

Fiabilité Les informations sont exactes au moment du besoin

Pertinence L'information correspond aux besoins de l'utilisateur

2 Concept de Qualité

2.1 Définitions normatives

ISO 8402 : Ensemble des propriétés et caractéristiques d'un produit/service lui conférant l'aptitude à satisfaire les besoins explicites ou implicites.

ISO 9000 : Aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences.

2.2 Types de besoins

Besoins explicites Exprimés par le client, faciles à comprendre et concevoir (cahier des charges)

Besoins implicites Profonds et évidents, non énoncés par le client, à déceler pour éviter l'insatisfaction

Besoins latents Ignorés par le client, nécessitent de créer la demande

2.3 Évolution de la qualité

1. Ère artisanale (pré-1850)

- Fabrication sur mesure
- Beaucoup de savoir-faire
- Faibles contraintes économiques

2. Révolution industrielle (1760-1840)

- Explosion de la demande
- Organisation du travail (Taylorisme, Fordisme)
- Production en masse au détriment de la qualité

3. Ère contemporaine (1789-aujourd'hui)

- Mondialisation des échanges
- Concurrence croissante
- Qualité = outil de compétitivité indispensable

3 Psychologie des tests

3.1 États d'esprit

Développeur : N'aime pas les erreurs (preuve de faillibilité)

Testeur : Aime les erreurs (preuve de capacité à générer des tests efficaces)

3.2 Qualités du testeur

- Curiosité
- Pessimisme professionnel
- Œil critique
- Attention aux détails
- Bonne communication
- Expérience

3.3 Bonnes pratiques

1. Privilégier la collaboration à la confrontation
2. Mettre l'accent sur les bénéfices du test
3. Communication neutre, axée sur les faits
4. Comprendre les émotions de l'autre
5. Confirmer la compréhension mutuelle

4 Code de déontologie ISTQB

- Agir dans l'intérêt public
- Servir au mieux les intérêts du client/employeur
- Assurer l'intégrité des produits et jugements professionnels
- Maintenir intégrité et indépendance dans les jugements
- Promouvoir une approche éthique de la profession
- Respecter les normes de la profession
- Contribuer au développement professionnel