

Doc-ultime, une offre unique sur le marché

Qualité : La norme ISO 26 514

Une approche normée ISO 26 514 pour la conception des manuels d'utilisation et des aides en ligne pour les logiciels.

La conception des documentations doit être intégrée dans le cycle de vie des systèmes et des logiciels. Les spécifications, les objectifs et les contraintes du projet doivent être pris en compte.

Voici une liste des principaux éléments abordés par cette norme ISO.

Phase préparatoire

- Analyse générale du produit à documenter et de ses caractéristiques : évolutions, personnalisations, sécurité
- Analyse générale des différents publics auxquels la documentation est destinée
- Spécification des documentations à produire : contenu, contraintes de livraison et de consultation
- Planification de la production des documentations dans la langue principale
- Planification de la localisation et de la traduction vers les langues cible
- Disponibilité des ressources nécessaires à la production des documentations
- Normes et conventions à respecter
- Contraintes juridiques
- Spécification de l'infrastructure et des outils de création des documentations
- Spécification de l'environnement de contrôle des versions et de contrôle des modifications
- Planning de conception, rédaction, production, livraison
- Définition du processus
- Identification des risques du projet
- Identification des interlocuteurs et contacts techniques
- Estimation des coûts

Phase de conception

- Analyse détaillée des différents publics et de leurs profils
- Analyse détaillée des tâches effectuées par les différents utilisateurs
- Définition de la structure du contenu des documentations
- Définition des conditions d'utilisation des documentations

Rédaction des documentations

- Création de prototypes et de brouillons
- Rédaction, révision, test et validation des documentations : exactitude technique, sécurité, compréhension, conformité, cohérence, complétude, aspects linguistiques, aspects juridiques, utilisabilité
- Gestion de la configuration : stockage sécurisé et identification des différentes versions
- Vérification et approbation des documentations

Mise à jour et maintenance

- Gestion des erreurs et des omissions
- Réutilisation du contenu des documentations antérieures

Contacts

www.doc-ultime.com

- France : Patrick Dardenne + 33 6 85 66 00 76 pdardenne@doc-ultime.com
- Espagne : Ignacio Urrutia +34 9 86 13 55 90 iurrutia@doc-ultime.com

Doc-ultime, une offre unique sur le marché

Qualité : Critères de qualité d'une documentation

La qualité d'une documentation s'apprécie selon différents critères, certains étant spécifiques à certains types de documentation.

Critère de qualité	Description
Disponibilité	La documentation doit être disponible réellement en même temps que le produit, selon des formats adaptés. Les utilisateurs doivent pouvoir y accéder, même lorsque le logiciel n'est pas installé.
Utilisabilité	La documentation doit offrir lisibilité, navigabilité, facilité et rapidité de l'accès à l'information recherchée, ainsi que des informations compréhensibles par les utilisateurs ciblés
Exactitude	Les informations données doivent correspondre à la réalité du logiciel et refléter exactement son fonctionnement et sa logique.
Conformité légale	Respect des contraintes liées aux droits d'auteur, aux marques déposées, aux mentions légales ou encore à l'adaptation aux langues nationales et à la limitation de responsabilité
Complétude	Le logiciel doit être documenté en totalité : les composants de l'interface, la logique des traitements sous-jacents, les tâches réalisables avec le logiciel, les entrées, les sorties, la configuration matérielle et logicielle nécessaire.
Pertinence	La documentation doit être adaptée à chaque profil des utilisateurs ciblés : niveaux du discours, niveaux de langage, présence ou non d'informations « métier » en plus des informations spécifiques au logiciel, supports distincts par catégorie d'utilisateur.
Cohérence	Il doit y avoir cohérence entre les différents composants de la documentation en ligne et imprimée au sein d'une documentation donnée, ainsi qu'avec le logiciel lui-même : terminologie, concepts, éléments d'interface référencés.
Maintenabilité	La documentation doit pouvoir évoluer avec le logiciel et être améliorée ; les mises à jour doivent pouvoir être accessibles ou diffusées auprès des utilisateurs.
Orientation tâche	Une partie de la documentation doit être structurée selon les tâches que les utilisateurs doivent effectuer : cette approche doit constituer le premier point d'entrée dans la documentation. Elle doit également contenir différentes informations de référence, telles que les menus et les écrans, les fonctionnalités, la logique des calculs et des traitements, ainsi que les données en entrée et en sortie.
Identification	La documentation doit comporter des informations permettant de l'identifier : titre, version, édition, date, auteurs, produit documenté, cible
Méta-documentation	La documentation doit contenir des instructions pour son utilisation et l'interprétation de son contenu : conventions typographiques et symboles utilisés, table des matières, index, table des illustrations.
Localisabilité	Si elle est destinée à être traduite, la documentation doit être écrite dans une langue claire et simple, sans figures de rhétorique ni expressions spécifiques à une langue ou à un pays. Elle doit être à un format (ou être exportée puis réimportée à ce format) compatible avec les outils de traduction assistée par ordinateur (TAO). En effet, le processus de traduction s'est industrialisé à partir du milieu des années 90 et est à présent bien maîtrisé.