



Square des Utilisateurs

# Promenade qualité... ... sur la « toile<sup>1</sup> »

*Curieuse de nature et toujours à l'affût de nouvelles informations, je décidai, par un après-midi d'hiver, de me lancer dans une petite promenade virtuelle sur la « toile » autour du thème de la qualité.*

## Par où commencer ?...

Pour se promener sur la toile, il faut un bon « moteur » de recherche.

Il en existe plusieurs auxquels il suffit d'indiquer quelques mots pour récupérer des listes d'adresses sur un sujet donné.

Celui que j'utilise se nomme ALTA-VISTA<sup>2</sup>, il est surnommé « super araignée<sup>3</sup> » par ses concepteurs, et permet de capturer très vite la proie choisie. Mon araignée est si bien informée que la promenade s'est transformée très vite en une véritable exploration dans une jungle inextricable.

## Les premiers pas en français...

J'entamai donc le dialogue :

- D'abord, un seul mot : « qualité »... Que réponds-tu ?
- **20.000** adresses !

Voyons voir : qualité de l'eau, qualité de la vie, qualité des transports urbains, application de la qualité totale au domaine de l'éducation. Les premières adresses de la liste ont un caractère très écologique et proviennent, pour beaucoup, de sites canadiens.

La neuvième adresse de la liste m'envoie sur le site de l'institut national (canadien) de la qualité<sup>4</sup> qui propose, en français, un calendrier d'événements axés sur la qualité et me fournit une liste d'adresses complémentaires dont celles de l'ISO<sup>5</sup> et de l'ANSI<sup>6</sup> que je note dans un coin de mon marque-page<sup>7</sup> pour y revenir plus tard.

Pour l'instant, je vais jeter un coup d'œil au site du « Quality Business Systems »<sup>8</sup> situé à Ottawa qui me présente l'ISO 9000 sous toutes les coutures, de façon pertinente et synthétique. J'imprime quelques pages didactiques qui pourront me resservir et j'ajoute l'adresse dans mon marque-page qui commence à ressembler au carnet de bal de ma grand-mère.

J'essaie ensuite, toujours sur recommandation canadienne, « Quality Ressources Online »<sup>9</sup> et, à ma grande stupéfaction, je me vois proposer des « CyberQuality Tee-shirts », portant, en violet sur fond gris clair, un superbe logo permettant aux participants de l'Annual Quality Conference de Chicago de s'identifier plus facilement. Ceci pour la modique somme de \$16 chacun. Je ne pense pas me rendre à Chicago le 13 mai, et décline donc cette offre. Le site arbore le ruban bleu de la campagne anticensure sur Internet et propose quelques offres d'emploi.

Je décide donc de mieux cibler ma recherche et je m'obstine à m'adresser en français à mon araignée multilingue.

Je l'interroge donc sur « Qualité » et « Logiciel ».

Elle me répond gentiment qu'elle dispose de **2.000** adresses et m'indique les dix premières.

Les sites recensés sont des sites universitaires tels que l'université de Nantes<sup>10</sup>, celle de Bordeaux<sup>11</sup>, l'INSA de Rennes<sup>12</sup> ou l'INRIA<sup>13</sup>. On y trouve les programmes d'enseignement de ces organismes, des exposés assez théoriques sur l'assurance qualité logiciel. Le plan du cours de DESS sur la qualité du logiciel de l'université de Bordeaux me laisse rêveuse car il se réfère à des travaux déjà anciens sur le sujet et semble ignorer les derniers progrès de la normalisation.

La « lettre JCC n 2 »<sup>14</sup> retient mon attention : Monsieur Jacques Cloitre nous propose quelques pages didactiques très synthétiques sur l'assurance qualité et nous indique des liens vers le SEI (Software Engineering Institute)<sup>15</sup>, l'ISO et l'IEEE<sup>16</sup>.

J'essaie d'envoyer un petit mot à Monsieur Cloitre pour le féliciter et lui parler de l'ADELI<sup>17</sup>, mais mon fil (le fil téléphonique de la toile) se coupe avant que j'ai pu poster le message.

### **Autre point d'entrée...**

Nouvelle question, cette fois dans une langue internationale, celle de la normalisation :

- « ISO 9000 »
- Réponse : **10.000** adresses.

Pour la première fois, je vois apparaître un site italien.

Quelle est donc la position des italiens vis-à-vis de l'ISO 9000 ? Nos amis latins sont-ils prêts à se plier à tant de contraintes ? Une société certifiée SIKA<sup>18</sup> vante les mérites de sa démarche.

*« L'ottenimento della certificazione ISO 9002 costituisce per la SIKA Italia un meritato riconoscimento dell'efficacia della politica aziendale fin qui promossa ».*

Mais je n'arrive pas à déterminer la localisation du siège du groupe SIKA.

- Précisons : « ISO 9000 » et « logiciel » ?
- Réponse : **114** adresses.

Un site luxembourgeois<sup>19</sup> me propose une formation à SPICE et CMM.

Le site de Computer Channel<sup>20</sup>, radio spécialisée en informatique, présente ses programmes.

La junior entreprise de Centrale Lyon<sup>21</sup> nous informe qu'elle a réalisé pour 8.000 FHT une étude sur l'après-certification de 850 entreprises certifiées ISO 9000.

« La toile du Québec »<sup>22</sup> me signale MultiQualité Inc., un groupe conseil spécialisé dans le support à l'implantation de système qualité selon les normes ISO 9000 dans les secteurs industriels, des services et du logiciel.

Chez MultiQualité Inc.<sup>23</sup>, je trouve une interprétation des 20 éléments de l'ISO 9001 vus de la perspective du client, sous la forme de questions qui pourraient m'être posées par mon client, du type : « Utilisez-vous la technique statistique appropriée pour valider la conformité de mon produit ? Montrez-moi comment vous vous y prenez ». Cela est mieux qu'un questionnaire d'audit et permet de rédiger un plan qualité adapté.

Je vais maintenant tester les capacités linguistiques de mon araignée.

### **Et aussi en anglais...**

Je suppose qu'elle comprend mieux l'anglais que le français et lui demande donc : « quality », ce à quoi elle répond :

- « environ **1 million** d'adresses » !...

C'est trop pour moi. Soyons plus précis : « quality AND software » ?

Elle m'informe immédiatement qu'elle dispose de 300.000 adresses sur ce thème et m'affiche les dix premières.

L'une d'elles retient mon attention par son titre alléchant : « Installing Quality into Software Development »<sup>24</sup>. J'y trouve un plaidoyer complet sur l'intérêt d'une démarche d'assurance qualité en développement de logiciel et sur les différentes techniques de test utilisables.

J'imprime, je note l'adresse... et je vais voir plus loin.

Moi qui déteste le zapping à la télé, me voila prise au piège... de l'araignée !... ▲

*Martine Otter: otter@micronet.fr*

### **Quelques mots et bonnes adresses...**

- 1 en anglais « Web »
- 2 <http://www.altavista.digital.com/>
- 3 en anglais « Super Spider »
- 4 <http://www.nqi.com/>
- 5 <http://www.iso.ch/>
- 6 <http://www.ansi.org>
- 7 en anglais « Bookmark »
- 8 [http://Fox.NSTN.Ca/~qbs\\_ott/](http://Fox.NSTN.Ca/~qbs_ott/)
- 9 <http://www.quality.org/qc>
- 10 <http://www.unantes.univ-nantes.fr/>
- 11 <http://www.emi.u-bordeaux.fr/>
- 12 <http://www.insa-rennes.fr/>
- 13 <http://zenon.inria.fr:8003/>
- 14 <http://www.pratique.fr/~jcloitre/Notes/ljcc2.htm>
- 15 <http://www.sei.cmu.edu/technology/technology.htm>
- 16 <http://ada.computer.org/standard/standard.htm>
- 17 <http://lgl.www.epfl.ch/Team/NG/ADELI/ADELI.HTML>
- 18 <http://www.logical.it/sika/infosik.html>
- 19 <http://www.crpht.lu/LIL/espiti/iso9002.html>
- 20 <http://www.vtcom.fr/vtcom/ccgp.html>
- 21 <http://www.ec-lyon.fr/Home.fr/Eleves/JE/etude.html>
- 22 <http://www.toile.qc.ca/nouveaute/mj960108.htm>
- 23 <http://www.lancite.net/~mqjnc>
- 24 [http://gdbdoc.gdb.org/dev/qa/qual\\_](http://gdbdoc.gdb.org/dev/qa/qual_)