

Introduction.....	7
Immaturité.....	8
Guide de lecture	9
Chapitre 1 Quelques propriétés du logiciel	11
1.1. Hardware et software : analogies et différences.....	11
1.2. Une mesure trompeuse : la « ligne de programme »	16
1.3. Le poids et la taille d'un logiciel : une vision externe et objective	17
1.4. La complexité : une mesure « interne » du logiciel.....	20
1.5. Faut-il acheter un progiciel ou développer une application ?	21
Chapitre 2 Un logiciel pour l'utilisateur	29
2.1. Pourquoi les besoins restent-ils si souvent insatisfaits ?	29
2.2. Pour une prise en compte réaliste des besoins de l'utilisateur	30
2.3. Que demande-t-on à une application ?	31
2.4. L'utilisateur.....	35
2.5. Bénéfices et risques de l'approche par prototypage.	40
Chapitre 3 Évaluer le logiciel.....	45
3.1. Estimer et mesurer	45
3.2. Les techniques d'évaluation.....	49
3.3. Le processus et le produit.....	51
3.4. Vers la maîtrise de la qualité idoine	55
3.5. Les attributs de la qualité	57
3.6. L'iceberg de la qualité.....	60
Chapitre 4 Fonctionnalité.....	63
4.1. La définition formelle	63
4.2. Interprétation de la fonctionnalité	64
4.3. Le point de vue de l'utilisateur.....	67
4.4. Ce que l'on constate sur les projets.....	68
4.5. Ce qui pourrait être amélioré, et comment	72
4.6. Check-list fonctionnalité	80
Chapitre 5 Fiabilité	81
5.1. La définition formelle	81
5.2. Interprétation de la fiabilité.....	82
5.3. La signification pour l'utilisateur	83
5.4. Ce que l'on constate sur les applications.....	86
5.5. Ce qui pourrait être amélioré, et comment	88
5.6. Check-list fiabilité.....	93
Chapitre 6 Utilisabilité	95
6.1. Définition	95
6.2. Interprétation de l'utilisabilité.....	96
6.3. La signification pour l'utilisateur	97
6.4. Application de l'ergonomie au logiciel	98
6.5. Ce qui pourrait être amélioré, et comment	107
6.6. Check-list utilisabilité	110
Chapitre 7 Efficacité	111

6 Le logiciel à valeur ajoutée

7.1. La définition formelle	111
7.2. Interprétation de l'efficacité	111
7.3. Le point de vue de l'utilisateur	113
7.4. Ce que l'on constate avec les applications et les progiciels	116
7.5. Ce qui pourrait être amélioré, et comment	117
7.6. Check-list efficacité	120
Chapitre 8 Maintenabilité.....	121
8.1. définition.....	121
8.2. Interprétation de la maintenabilité.....	122
8.3. Le point de vue de l'utilisateur	126
8.4. Ce que l'on constate sur les produits et sur les projets	129
8.5. Ce qui pourrait être amélioré, et comment	133
8.6. Check-list maintenabilité	137
Chapitre 9 Portabilité	139
9.1. La définition formelle	139
9.2. Interprétation de la portabilité	140
9.3. Le point de vue de l'utilisateur	142
9.4. Ce que l'on constate sur les projets	143
9.5. Comment la portabilité peut être améliorée	144
9.6. Check-list portabilité.....	149
Chapitre 10 Synthèse	151
Les attributs en action : un exercice de mise en œuvre	151
Conclusion	155
L'élégance du logiciel	155
Vers une nouvelle échelle de maturité	157
Dix conseils.....	159
Sachez qui utilise et qui paye.....	159
Faites participer les utilisateurs.....	160
Identifiez la valeur ajoutée.....	160
Arbitrez entre les différents attributs.....	160
Pour chaque attribut, suivez la loi de Pareto.....	161
Investissez dans les méthodes et les outils	161
Ne vous lancez pas trop vite.....	161
Soyez « hard » avec le « soft ».....	162
Considérez les données comme le bien le plus précieux.....	162
Sachez qu'il n'y a pas de petit projet	163
Un exemple	165
Aspects techniques.....	165
Description de la démarche.....	166
Adaptation de la démarche au contexte du client.....	171
Glossaire	179
Références bibliographiques	183
Normes.....	185
Sites web et adresses utiles	187