

## Compendium IT Service Management: terminology list in FRENCH

Version: v1.0

Date: 2004-01-23

This terminology list has been established in 2004, in a project with participants from Canada, France, Belgium and Luxembourg. ITSMF chapters from Canada, France and Belgium had official representatives in the project team, and have formally agreed to this unique list. The list is meant to support the dissemination of ITSM knowledge and information in the French language in such a way that one common terminology is used in all French speaking communities.

The project to establish this terminology list is an initiative of Jan van Bon, chief editor of ITSM publications, working in Inform-IT/Editors & Innovators, and representing ITSMF-NL as vice-chair in the ITSMF-International Publications Executive Sub Committee.

The resulting list is part of the Compendium IT Service Management, a unique set of strict definitions of service management terminology. The list of terms is only a small, though crucial, part of this Compendium. The list can be used for translation purposes, e.g. the translation of ITIL books. The Compendium, however, also contains the definitions of these terms, built in a highly consistent structure. These definitions are in line with ITIL if they are part of the ITIL documentation. But the terms - and the definitions - also go 'beyond ITIL' : they cover elements of various other frameworks that are relevant for the IT Service Management arena.

This terminology list is available to all at no cost on the condition that this source ["French terminology list in The Compendium IT Service Management"] is used as a reference. Free subscriptions to a renewal service can be obtained by sending an email request to the list manager, at [j.van.bon@inform-it.org](mailto:j.van.bon@inform-it.org).

The terminology list is a living document. The team that created this document will evaluate proposed new terms or proposed changes to existing terms, at regular intervals. The terminology list is managed by Jan van Bon. Any comments are welcomed at [j.van.bon@inform-IT.org](mailto:j.van.bon@inform-IT.org).

ENGLISH TERM	French Term	French synonym	Notes for using the term
Absorbed overhead	Frais généraux imputés		
Absorption costing	Méthode du coût de revient complet		
Acceptance	Acceptation		
Acceptance environment	Environnement d'acceptation		
Acceptance test	Test d'acceptation		
Access control	Contrôle d'accès		
Accounting	Comptabilité		
Accuracy	Exactitude		
Action lists	Liste d'actions		
Activity Based Costing (ABC)	Comptabilité par activité (ABC)		
Adaptive maintenance	Maintenance adaptative		
Additive maintenance	Maintenance évolutive		
Adjustability	Facilité d'ajustement		
AgreedService Time (AST)	Temps de service convenu (AST)		
Alert	Alerte		
Alert phase	Phase d'alerte		
Allocated cost	Coût alloué		
Application	Application		
Application maintenance	Maintenance des applications		
Application management	Gestion des applications		
Application sizing	Dimensionnement des applications		
Application software	Logiciel d'application	Logiciel applicatif	
Apportioned cost	Coût réparti		
Architecture	Architecture		
Archive	Archive		
Asset	Actifs		
Asset management	Gestion des actifs		

<b>Assurance</b>	Assurance		
<b>Attributes</b>	Attributs		
<b>Audit</b>	Audit	Vérification	
<b>Auditability</b>	Facilité à auditer		
<b>Authentication</b>	Authentification		
<b>Authenticity</b>	Authenticité		
<b>Authorisation</b>	Autorisation		
<b>Automatic Call Distribution (ACD)</b>	Distribution automatique d'appels (ACD)		
<b>Availability</b>	Disponibilité		
<b>Availability management</b>	Gestion de la disponibilité		
<b>Availability Management Database (AMDB)</b>	Base de données de gestion de la disponibilité (AMDB)		
<b>Backup</b>	Copie de sauvegarde	Backup	
<b>Balanced Scorecard (BSC)</b>	Balanced Scorecard (BSC)	Tableau de bord équilibré (BSC)	
<b>Baseline</b>	Base de référence		
<b>Baseline security</b>	Base de référence de sécurité		
<b>Batch processing rate</b>	Vitesse de traitement par lots		
<b>Benchmark</b>	Test de performance	Benchmark	
<b>Biometrics</b>	Biométrie		
<b>BS7799</b>	BS7799		
<b>Budgeting</b>	Budgétisation		
<b>Bug</b>	Bogue		
<b>Build</b>	Construction		
<b>Building environment</b>	Environnement de construction		
<b>Business</b>	Business ou affaires		
<b>Business capacity management</b>	Gestion de la capacité business ou Gestion de la capacité d'affaires		
<b>Business continuity</b>	Continuité de business ou Continuité des affaires		
<b>Business Continuity Management (BCM)</b>	Gestion de la continuité du business ou Gestion de la continuité des affaires (BCM)		
<b>Business continuity planning</b>	Planification de la continuité du business ou Planification de la continuité des affaires		
<b>Business function</b>	Fonction business ou Fonction d'affaires		
<b>Business Impact Analysis (BIA)</b>	Analyse d'impact sur le business ou Analyse d'impact sur les affaires (BIA)		
<b>Business process</b>	Processus business ou processus d'affaires		
<b>Business recovery objective</b>	Objectif de reprise du business ou Objectif de reprise des affaires		
<b>Business recovery plan framework</b>	Cadre de plan de reprise du business ou Cadre de plan de reprise des affaires		
<b>Business recovery plans</b>	Plans de reprise du business ou plan de reprise des affaires		

<b>Business recovery team</b>	Équipe de reprise du business ou Équipe de reprise des affaires		
<b>Business Relationship Management (BRM)</b>	Gestion des relations du business ou Gestion des relations d'affaires		
<b>Business request</b>	Demande du business ou Demande d'affaires		
<b>Business Unit (BU)</b>	Business unit ou Unité d'affaires (BU)		
<b>Bypass</b>	Contournement		
<b>Call</b>	Appel		
<b>Call center</b>	Centre d'appels		
<b>Capacity Database (CDB)</b>	Base de données de la capacité (CDB)		
<b>Capacity management</b>	Gestion de la capacité		
<b>Capacity plan</b>	Plan de capacité		
<b>Capacity planning</b>	Planification de la capacité		
<b>Capital investment appraisal</b>	Évaluation de l'investissement en capital		
<b>Capitalization</b>	Capitalisation		
<b>Category</b>	Catégorie		
<b>Central point of contact</b>	Point de contact central		
<b>Certificate</b>	Certificat		
<b>Certification Authority (CA)</b>	Autorité de certification		
<b>Certify</b>	Certifier		
<b>Change</b>	Changement		
<b>Change Advisory Board (CAB)</b>	Comité consultatif sur les changements (CAB)		
<b>Change Advisory Board /Emergency Committee (CAB/EC)</b>	Comité consultatif d'urgence sur les changements (CAB/EC)		
<b>Change authority</b>	Autorité des changements		
<b>Change builder</b>	Constructeur de changements		
<b>Change control</b>	Contrôle des changements		
<b>Change document</b>	Document de changement		
<b>Change history</b>	Historique des changements		
<b>Change log</b>	Journal des changements		
<b>Change management</b>	Gestion des changements		
<b>Change manager</b>	Gestionnaire des changements		
<b>Change model</b>	Modèle de changement		
<b>Change processing</b>	Traitement des changements		
<b>Change Record</b>	Enregistrement d'un changement		
<b>Change request</b>	Demande de changement		
<b>Chargeable unit</b>	Unité facturable		
<b>Charging</b>	Facturation		
<b>CI level</b>	Niveau des éléments de configuration		
<b>Clarity</b>	Clarté	Lisibilité	
<b>Classification</b>	Classification		
<b>Clean desk</b>	Bureau ordonné		
<b>Client</b>	Client		
<b>Cold standby</b>	Reprise graduelle	Cold standby	
<b>Command, control and communications</b>	Commande, contrôle et communications		

<b>Communication facility</b>	Moyen de communication		
<b>Compatibility</b>	Compatibilité		
<b>Completeness</b>	Complétude		
<b>Complexity</b>	Complexité		
<b>Component Failure Impact Analysis (CFIA)</b>	Analyse d'impact de la défaillance d'un composant (CFIA)		
<b>Compromise</b>	Compromission		
<b>Computer</b>	Ordinateur		
<b>Computer Aided Systems Engineering (CASE)</b>	Ingénierie logicielle assistée par ordinateur (CASE)		
<b>Computer center</b>	Centre informatique		
<b>Computer operations</b>	Exploitation informatique		
<b>Computer platform</b>	Plate-forme informatique		
<b>Computer system</b>	Système informatique		
<b>Computer Telephony Integration (CTI)</b>	Couplage téléphonie-informatique (CTI)		
<b>Confidentiality</b>	Confidentialité		
<b>Confidentiality, Integrity and Availability (CIA)</b>	Confidentialité, intégrité et disponibilité (CIA)		
<b>Configuration</b>	Configuration		
<b>Configuration baseline</b>	Configuration de référence		
<b>Configuration control</b>	Contrôle des configurations		
<b>Configuration documentation</b>	Documentation sur les configurations		
<b>Configuration identification</b>	Identification des configurations		
<b>Configuration Item (CI)</b>	Élément de configuration (CI)		
<b>Configuration management</b>	Gestion des configurations		
<b>Configuration Management Database (CMDB)</b>	Base de données de gestion des configurations (CMDB)		
<b>Configuration management plan</b>	Plan de gestion des configurations		
<b>Configuration manager</b>	Gestionnaire des configurations		
<b>Configure</b>	Configurer		
<b>Connectivity</b>	Connectivité		
<b>Contingency manager</b>	Gestionnaire des contingences		
<b>Contingency plan</b>	Plan de contingence		
<b>Contingency planning</b>	Planification des contingences		
<b>Contingency planning and control</b>	Planification et contrôle des contingences		
<b>Continuity</b>	Continuité		
<b>Continuity manager</b>	Gestionnaire de la continuité		
<b>Continuous availability</b>	Disponibilité continue		
<b>Continuous operation</b>	Opérations continues		
<b>Contract</b>	Contrat		
<b>Control</b>	Contrôle		
<b>Controllability</b>	Contrôlabilité		
<b>Cookie</b>	Témoin		
<b>Correctability</b>	Facilité de correction		
<b>Corrective controls</b>	Contrôles correctifs		
<b>Corrective maintenance</b>	Maintenance corrective		
<b>Corrective measures</b>	Mesures correctives		
<b>Cost</b>	Coût		
<b>Cost effectiveness</b>	Rentabilité		
<b>Cost management</b>	Gestion des coûts		
<b>Cost unit</b>	Unité de coût		

<b>Costing</b>	Établissement des coûts de revient		
<b>Countermeasure</b>	Contre-mesure		
<b>Cracker</b>	Pirate	Cracker	
<b>Crisis</b>	Crise		
<b>Crisis Management</b>	Gestion des crises		
<b>Cryptanalysis</b>	Cryptanalyse		
<b>Cryptography</b>	Cryptographie		
<b>Customer</b>	Client		
<b>Customer liaison</b>	Chargé de relation client		
<b>Customer Relationship Management (CRM)</b>	Gestion des relations avec les clients (CRM)		
<b>Customer Satisfaction Survey (CSS)</b>	Enquête de satisfaction de la clientèle		
<b>Data</b>	Donnée		
<b>Data center</b>	Centre de traitement de données		
<b>Data collection</b>	Collecte de données		
<b>Data infrastructure</b>	Infrastructure de données		
<b>Data mining</b>	Exploration de données		
<b>Data warehouse</b>	Data warehouse	Entrepôt de données	
<b>Database</b>	Base de données		
<b>Decryption</b>	Décryptage		
<b>Definitive Hardware Store (DHS)</b>	Réserve de matériels définitifs (DHS)		
<b>Definitive Software Library (DSL)</b>	Bibliothèque des logiciels définitifs		
<b>Degradation</b>	Dégradation		
<b>Delta release</b>	Mise en production différentielle		
<b>Demand management</b>	Gestion de la demande		
<b>Dependency</b>	Dépendance		
<b>Depreciation</b>	Dépréciation	Amortissement	
<b>Detection controls</b>	Contrôles de détection		
<b>Detection measures</b>	Mesures de détection		
<b>Detection time</b>	Délai de détection		
<b>Development environment</b>	Environnement de développement		
<b>Differential charging</b>	Coût différentiel		
<b>Digital signature</b>	Signature numérique		
<b>Direct cost</b>	Coût direct		
<b>Disaster</b>	Sinistre		
<b>Disaster recovery</b>	Reprise après sinistre		
<b>Disaster recovery management</b>	Gestion de la reprise après sinistre		
<b>Disaster recovery plan</b>	Plan de reprise après sinistre		
<b>Disaster recovery planning</b>	Planification de reprise après sinistre		
<b>Discounted cash flow</b>	Flux monétaire actualisé		
<b>Discounting</b>	Remise		
<b>Distributed computing</b>	Informatique distribuée		
<b>Distributed system</b>	Système distribué		
<b>Documentation</b>	Documentation		
<b>Domain</b>	Domaine		
<b>Downtime (DT)</b>	Temps d'indisponibilité (DT)		
<b>EDP-audit</b>	Audit informatique		
<b>Effectiveness</b>	Efficacité		
<b>Efficiency</b>	Efficience		
<b>Elapsed time</b>	Temps écoulé		
<b>Elements of cost</b>	Élément de coût		

<b>Emergency release</b>	Mise en production d'urgence		
<b>Encipher</b>	Chiffrer		
<b>Encryption</b>	Chiffrement		
<b>End User</b>	Utilisateur final		
<b>End User Availability (EUA)</b>	Disponibilité pour l'utilisateur final		
<b>End User Down Time (EUDT)</b>	Temps d'indisponibilité pour l'utilisateur final (EUDT)		
<b>End User Processing Time (Eupt)</b>	Temps de traitement pour l'utilisateur final (Eupt)		
<b>Environment</b>	Environnement		
<b>Equipment level</b>	Niveau d'équipement		
<b>Error</b>	Erreur		
<b>Error control</b>	Contrôle des erreurs		
<b>Escalation</b>	Escalade		
<b>Escalation threshold</b>	Seuil d'escalade		
<b>Escrow</b>	Mise en main tierce		
<b>Evaluation</b>	Évaluation		
<b>Event</b>	Événement		
<b>Exclusiveness</b>	Exclusivité		
<b>Expert system</b>	Système expert		
<b>Expert user</b>	Utilisateur expert		
<b>Exploitation</b>	Exploitation		
<b>External audit</b>	Audit externe		
<b>External target</b>	Cible extérieure		
<b>Facilities (environmental)</b>	Installations (environnement)		
<b>Facilities management</b>	Infogérance		
<b>Failure</b>	Défaillance		
<b>Fault</b>	Panne		
<b>Fault tolerance</b>	Tolérance aux pannes		
<b>Fault Tree Analysis (FTA)</b>	Analyse par arbre de pannes (FTA)		
<b>Financial management for IT services</b>	Gestion financière des services des TI ou Gestion financière des services informatique		
<b>Financial year</b>	Année financière		
<b>First Line Support</b>	Premier niveau d'assistance		
<b>First time fix rate</b>	Taux de résolution d'incident à la première intervention		
<b>Fix</b>	Correction		
<b>Fix notes</b>	Notes de correction		
<b>Flexibility</b>	Flexibilité		
<b>Forward Schedule of Changes (FSC)</b>	Calendrier des changements (FSC)		
<b>Full cost</b>	Coût de revient complet		
<b>Full release</b>	Mise en production complète		
<b>Functional escalation</b>	Escalade fonctionnelle		
<b>Functional maintenance</b>	Maintenance fonctionnelle		
<b>Functional management</b>	Gestion fonctionnelle		
<b>Gradual recovery</b>	Reprise graduelle		
<b>Hacker</b>	Bidouilleur	Hacker	
<b>Hard charging</b>	Facturation directe		
<b>Hardware</b>	Matériel		
<b>Helpdesk</b>	Centre d'assistance		

<b>Helpfulness</b>	Utilité		
<b>Hierarchical escalation</b>	Escalade hiérarchique		
<b>Hoax</b>	Canular		
<b>Hot standby</b>	Reprise immédiate	Hot standby	
<b>ICT</b>	ICT		
<b>Immediate recovery</b>	Reprise immédiate		
<b>Impact</b>	Impact		
<b>Impact analysis</b>	Analyse d'impact		
<b>Impact code</b>	Code d'impact		
<b>Impact scenario</b>	Scénario d'impact		
<b>Incident</b>	Incident		
<b>Incident call</b>	Appel d'incident		
<b>Incident life cycle</b>	Cycle de vie des incidents		
<b>Incident management</b>	Gestion des incidents		
<b>Incident processing</b>	Traitement des incidents		
<b>Incident Report (IR)</b>	Rapport d'incident		
<b>Indirect cost</b>	Coût indirect		
<b>Information</b>	Information		
<b>Information &amp; Communication Technology (ICT)</b>	Technologie de l'information et des communications (ICT)		
<b>Information function</b>	Fonction d'information		
<b>Information security plan</b>	Plan de sécurité de l'information		
<b>Information security policy</b>	Politique de sécurité de l'information		
<b>Information system</b>	Système d'information		
<b>Information technology (IT)</b>	Technologies de l'information (IT)		
<b>Information Technology Infrastructure Library (ITIL)</b>	Bibliothèque d'infrastructure des Technologies de l'information (ITIL)	Information Technology Infrastructure Library (ITIL)	
<b>Informed customer</b>	Client informé		
<b>Infrastructure</b>	Infrastructure		
<b>Initiator</b>	Initiateur		
<b>Install</b>	Installer		
<b>Installability</b>	Facilité d'installation		
<b>Installation</b>	Installation		
<b>Integrated life-cycle management (ILM)</b>	Gestion intégrée du cycle de vie		
<b>Integration</b>	Intégration		
<b>Integrity</b>	Intégrité		
<b>Intelligent customer</b>	Client intelligent		
<b>Interactive processing rate</b>	Vitesse de traitement interactif		
<b>Interconnectivity</b>	Interconnectivité		
<b>Interface</b>	Interface		
<b>Interfaceability</b>	Interfaçabilité		
<b>Intermediate recovery</b>	Reprise intermédiaire		
<b>International Organisation for Standardization (ISO)</b>	Organisation internationale de normalisation (ISO)		
<b>Interoperability</b>	Interopérabilité		
<b>Inventory management</b>	Gestion des inventaires		
<b>Invocation (of business recovery plans)</b>	Déclenchement (des plans de reprise des affaires/du business)		
<b>Invocation (of stand by arrangements)</b>	Déclenchement (des dispositions de remplacement)		
<b>Invocation and recovery phase</b>	Phase de déclenchement et de reprise		

<b>ISO quality standards</b>	Normes de qualité ISO		
<b>ISO9001</b>	ISO 9001		
<b>IT</b>	Informatique ou TI		
<b>IT audit</b>	Audit informatique ou Audit TI		
<b>IT Availability Metrics Model (ITAMM)</b>	Modèle de mesure de disponibilité informatique ou Modèle de mesure de disponibilité des TI (ITAMM)		
<b>IT directorate</b>	Direction des TI	Direction informatique	
<b>IT infrastructure</b>	Infrastructure informatique ou Infrastructure des TI		
<b>IT Infrastructure Library (ITIL)</b>	Bibliothèque d'infrastructure des TI (ITIL)	IT Infrastructure Library (ITIL)	
<b>IT manager</b>	Gestionnaire informatique ou Gestionnaire des TI		
<b>IT service</b>	Service informatique ou Service des TI		
<b>IT Service Continuity Management (ITSCM)</b>	Gestion de la continuité des services informatiques (ITSCM) ou Gestion de la continuité des services des TI (ITSCM)		
<b>IT service continuity manager</b>	Gestionnaire de la continuité des services informatiques ou Gestionnaire de la continuité des services des TI		
<b>IT service continuity plan</b>	Plan de continuité des services informatiques ou Plan de continuité des services des TI		
<b>IT service continuity planning</b>	Planification de la continuité des services informatiques ou Planification de la continuité des services des TI		
<b>IT Service Management (ITSM)</b>	Gestion des services informatiques (ITSM) ou Gestion des services des TI (ITSM)		
<b>IT service provider</b>	Fournisseur de services informatiques ou Fournisseur de services des TI		
<b>ITIL</b>	ITIL		
<b>Key</b>	Clé		
<b>Key Performance Indicator (KPI)</b>	Indicateur clé de performance (KPI)		
<b>Key Success Factor (KSF)</b>	Facteur clé de succès (KSF)		
<b>Knowledge engineering</b>	Génie cognitif		
<b>Knowledge-based system</b>	Système à base de connaissances		
<b>Known Error (KE)</b>	Erreur connue		
<b>Known error database</b>	Base de données des erreurs connues		

<b>Known Error Record (KER)</b>	Enregistrement d'erreur connue (KER)		
<b>Learnability</b>	Facilité d'apprentissage		
<b>Legacy system</b>	Système patrimonial		
<b>Life cycle</b>	Cycle de vie		
<b>Life-cycle management</b>	Gestion du cycle de vie		
<b>Live environment</b>	Environnement de production		
<b>Load</b>	Charge		
<b>Logging</b>	Journalisation		
<b>Logical control</b>	Contrôle logique		
<b>Logical measure</b>	Mesure logique		
<b>Maintainability</b>	Facilité de maintenance		
<b>Maintenance</b>	Maintenance (entretien)		
<b>Maintenance window</b>	Fenêtre de maintenance		
<b>Major Incident Management (MIM)</b>	Gestion des incidents majeurs		
<b>Manageability</b>	Facilité de gestion		
<b>Management</b>	Gestion		
<b>Management information</b>	Information de gestion		
<b>Marginal Cost</b>	Coût marginal		
<b>Matching</b>	Correspondance		
<b>Maturity level</b>	Niveau de maturité		
<b>Mean Time Between Failures (MTBF)</b>	Intervalle moyen entre les défaillances (MTBF)		
<b>Mean Time Between System Incidents (MTBSI)</b>	Intervalle moyen entre les incidents système (MTBSI)		
<b>Mean Time To Repair (MTTR)</b>	Délai moyen de réparation (MTTR)		
<b>Metric</b>	Mesure		
<b>Mission statement</b>	Énoncé de mission		
<b>Modeling</b>	Modélisation		
<b>Modification</b>	Modification		
<b>Monitoring</b>	Surveillance		
<b>Network</b>	Réseau		
<b>Network Administrator</b>	Administrateur réseau		
<b>Network Management</b>	Gestion du réseau		
<b>Network Manager</b>	Gestionnaire du réseau		
<b>Nonrepudiation</b>	Non-répudiation		
<b>Observation point</b>	Poste d'observation		
<b>Open Systems Interconnection (OSI)</b>	Interconnexion des systèmes ouverts (OSI)		
<b>Operational</b>	Opérationnel		
<b>Operational Costs</b>	Coûts opérationnels		
<b>Operational Level Agreement (OLA)</b>	Accord sur les niveaux opérationnels (OLA)	Entente sur les niveaux opérationnels (OLA)	
<b>Operational process</b>	Processus opérationnel		
<b>Operational reliability</b>	Fiabilité opérationnelle		

<b>Operations</b>	Opérations - Exploitation		Utiliser le terme « Opérations » dans le cas où le texte fait référence à un sous-ensemble d'activités réalisées pour opérer les TI Utiliser le terme « Exploitation » dans le cas où le texte fait référence à TOUTES les activités réalisées pour opérer les
<b>Operations department</b>	Département de l'exploitation		
<b>Opportunity Cost (or true cost)</b>	Coût d'opportunité		
<b>Organisational controls</b>	Contrôle organisationnel		
<b>Organisational measures</b>	Mesures organisationnelles		
<b>Outsourcing</b>	Externalisation ou impartition		
<b>Overheads</b>	Frais généraux		
<b>Owner</b>	Propriétaire		
<b>Package release</b>	Mise en production groupée		
<b>Password</b>	Mot de passe		
<b>Patch</b>	Correctif		
<b>Penalty clause</b>	Clause de pénalité		
<b>Percentage Utilization</b>	Pourcentage d'utilisation		
<b>Performance</b>	Performance		
<b>Performance indicator (PI)</b>	Indicateur de performance (PI)		
<b>Performance management</b>	Gestion des performances		
<b>Personal Computer (PC)</b>	Ordinateur personnel (PC)		
<b>Physical control</b>	Contrôle physique		
<b>Physical measures</b>	Mesures physiques		
<b>Portability</b>	Portabilité		
<b>Post Implementation Review (PIR)</b>	Revue post implantation (PIR)		
<b>Preventive controls</b>	Contrôles préventifs		
<b>Preventive maintenance</b>	Maintenance préventive		
<b>Preventive measures</b>	Mesures préventives		
<b>Pricing</b>	Tarification		
<b>Prime Cost</b>	Coût de revient		
<b>PRINCE2</b>	PRINCE2		
<b>Priority</b>	Priorité		
<b>Private key</b>	Clé privée		
<b>Proactive problem management</b>	Gestion proactive des problèmes		
<b>Problem</b>	Problème		
<b>Problem analysis</b>	Analyse des problèmes		
<b>Problem control</b>	Contrôle des problèmes		
<b>Problem diagnosis</b>	Diagnostic des problèmes		
<b>Problem management</b>	Gestion des problèmes		
<b>Problem manager</b>	Gestionnaire des problèmes		
<b>Problem processing</b>	Traitement des problèmes		
<b>Problem Record</b>	Enregistrement de problème		
<b>Procedure</b>	Procédure		
<b>Process</b>	Processus		
<b>Process control</b>	Contrôle des processus		
<b>Process improvement plan</b>	Plan d'amélioration de processus		
<b>Process manager</b>	Gestionnaire de processus		

<b>Process owner</b>	Propriétaire de processus		
<b>Processing rate</b>	Vitesse de traitement		
<b>Product</b>	Produit		
<b>Production</b>	Production		
<b>Production environment</b>	Environnement de production		
<b>Production plan</b>	Plan de production		
<b>Program</b>	Programme		
<b>Projected Service Availability (PSA)</b>	Disponibilité projetée du service (PSA)		
<b>Public key</b>	Clé publique		
<b>Public Key Infrastructure (PKI)</b>	Infrastructure des clés publiques		
<b>Quality</b>	Qualité		
<b>Quality assurance (QA)</b>	Assurance qualité		
<b>Quality control</b>	Contrôle qualité		
<b>Quality level</b>	Niveau de qualité		
<b>Quality management</b>	Gestion de la qualité		
<b>Quality plan</b>	Plan qualité		
<b>Quality policy</b>	Politique de qualité		
<b>Quality surveillance</b>	Surveillance de la qualité		
<b>Quality system</b>	Système de qualité		
<b>Quality system review</b>	Revue du système de qualité		
<b>Query</b>	Requête		
<b>Reaction time</b>	Temps de réaction		
<b>Recoverability</b>	Facilité de récupération		
<b>Recovery</b>	Reprise		
<b>Recovery time</b>	Temps de reprise		
<b>Reference Data</b>	Donnée de référence		
<b>Registration</b>	Inscription		
<b>Registration Authority (RA)</b>	Autorité d'enregistrement		
<b>Relationships</b>	Relations		
<b>Release</b>	Mise en production		
<b>Release management</b>	Gestion des mises en production		
<b>Release notes</b>	Notes de mise en production		
<b>Release policy</b>	Politique de mise à jour		
<b>Release unit</b>	Unité de mise en production		
<b>Reliability</b>	Fiabilité		
<b>Repair time</b>	Temps de réparation		
<b>Repairability</b>	Facilité de réparation		
<b>Replaceability</b>	Facilité de remplacement		
<b>Report</b>	Rapport		
<b>Repressive controls</b>	Contrôles répressifs		
<b>Repressive measures</b>	Mesures répressives		
<b>Request for Change (RFC)</b>	Demande de changement (RFC)		
<b>Resilience</b>	Résilience		
<b>Resolution</b>	Résolution		
<b>Resolution time</b>	Temps de résolution		
<b>Resource capacity management</b>	Gestion de la capacité des ressources		
<b>Resource cost</b>	Coût des ressources		
<b>Resource management</b>	Gestion des ressources		
<b>Resource requirements</b>	Besoins en ressources		
<b>Resource unit costs</b>	Coût unitaire des ressources		

<b>Resources</b>	Ressources		
<b>Response rate</b>	Taux de réponse		
<b>Response time</b>	Temps de réponse		
<b>Restoration (of service)</b>	Restauration		
<b>Return On Capital Employment (ROCE)</b>	Rendement du capital investi (ROCE)		
<b>Return On Investment (ROI)</b>	Rendement de l'investissement (ROI)		
<b>Return to normal phase</b>	Retour à la phase normale		
<b>Reusability</b>	Possibilité de réutilisation		
<b>Review</b>	Revue		
<b>Revision</b>	Révision		
<b>Risk</b>	Risque		
<b>Risk analysis</b>	Analyse de risques		
<b>Risk management</b>	Gestion des risques		
<b>Risk reduction measure</b>	Mesures de réduction des risques		
<b>Robustness</b>	Robustesse		
<b>Role</b>	Rôle		
<b>Rollout</b>	Déploiement		
<b>Root Cause</b>	Cause fondamentale		
<b>Safety</b>	Sécurité		
<b>Scalability</b>	Extensibilité		
<b>Scope</b>	Étendue		
<b>Second line support</b>	Deuxième niveau d'assistance		
<b>Secondment</b>	Détachement		
<b>Secret key</b>	Clé secrète		
<b>Securability</b>	Facilité de sécurisation		
<b>Security</b>	Sécurité		
<b>Security awareness</b>	Sensibilisation à la sécurité		
<b>Security incident</b>	Incident de sécurité		
<b>Security level</b>	Niveau de sécurité		
<b>Security management</b>	Gestion de la sécurité		
<b>Security manager</b>	Gestionnaire de la sécurité		
<b>Security plan</b>	Plan de sécurité		
<b>Security policy</b>	Politique de sécurité		
<b>Security section</b>	Section sur la sécurité		
<b>Self-insurance</b>	Autoassurance		
<b>Serial number</b>	Numéro de série		
<b>Service</b>	Service		
<b>Service achievement</b>	Respect des niveaux de service		
<b>Service capacity management</b>	Gestion de la capacité des services		
<b>Service catalog</b>	Catalogue des services		
<b>Service contract</b>	Contrat de services		
<b>Service delivery</b>	Fourniture des services		
<b>Service desk</b>	Centre de services		
<b>Service Improvement Program (SIP)</b>	Programme d'amélioration des services (SIP)		
<b>Service level</b>	Niveau de service		
<b>Service Level Agreement (SLA)</b>	Accord sur les niveaux de services (SLA)	Entente sur les niveaux de services (SLA)	
<b>Service level management</b>	Gestion des niveaux de service		
<b>Service level manager</b>	Gestionnaire des niveaux de service		

<b>Service level report</b>	Rapport de niveau de service		
<b>Service Level Requirements (SLR)</b>	Exigences de niveaux de service (SLR)		
<b>Service maintenance objectives</b>	Objectifs de maintenance des services		
<b>Service management</b>	Gestion des services		
<b>Service opening hours</b>	Heures d'ouverture du service		
<b>Service point</b>	Point de service		
<b>Service portfolio</b>	Portefeuille des services		
<b>Service profit chain</b>	Chaîne de rentabilité des services		
<b>Service provider</b>	Fournisseur de services		
<b>Service provision</b>	Fourniture de services		
<b>Service Quality Plan (SQP)</b>	Plan de qualité des services (SQP)		
<b>Service request</b>	Demande de service		
<b>Service support</b>	Soutien des services		
<b>Service window</b>	Fenêtre de service		
<b>Serviceability</b>	Facilité de service	Serviçabilité	
<b>Signature</b>	Signature		
<b>Single Point Of Contact (SPOC)</b>	Point de contact unique (SPOC)		
<b>Single Point Of Failure (SPOF)</b>	Point de défaillance unique (SPOF)		
<b>SLA Monitoring (SLAM)</b>	Surveillance de l'accord sur les niveaux de service	Surveillance de l'entente sur les niveaux de service	
<b>Software</b>	Logiciel		
<b>Software environment</b>	Environnement logiciel		
<b>Software item</b>	Élément logiciel		
<b>Specsheet</b>	Cahier de spécifications		
<b>Spoofing</b>	Mystification		
<b>Standard</b>	Norme		
<b>Standard cost</b>	Coût standard		
<b>Standard costing</b>	Méthode du coût de revient standard		
<b>Standardisation</b>	Normalisation		
<b>Standby arrangements</b>	Dispositions de secours	Dispositions de standby	
<b>State</b>	État		
<b>Steadiness</b>	Stabilité		
<b>Strategic</b>	Stratégique		
<b>Super user</b>	Superutilisateur		
<b>Support</b>	Assistance		
<b>Support center</b>	Centre d'assistance		
<b>Support desk</b>	Bureau d'assistance		
<b>Surcharging</b>	Majoration		
<b>Surveyability</b>	Facilité d'enquête		
<b>System</b>	Système		
<b>System opening hours</b>	Heures d'ouverture du système		
<b>System software</b>	Logiciel système		
<b>Systems Outage Analysis (SOA)</b>	Analyse des interruptions système (SOA)		
<b>Tactical</b>	Tactique		
<b>Technical management</b>	Gestion technique		
<b>Technical Observation Post (TOP)</b>	Poste d'observation technique (TOP)		
<b>Telematics</b>	Télématique		
<b>Test environment</b>	Environnement de tests		
<b>Test, testing</b>	Tests, tester		
<b>Testability</b>	Testabilité		

<b>Third line support</b>	Troisième niveau d'assistance		
<b>Third-party supplier</b>	Fournisseur externe		
<b>Threat</b>	Menace		
<b>Tier one support</b>	Premier niveau d'assistance		
<b>Tier three support</b>	Troisième niveau d'assistance		
<b>Tier two support</b>	Deuxième niveau d'assistance		
<b>Timeliness</b>	Caractère d'actualité		
<b>Tool</b>	Outil		
<b>Total Cost Of Ownership (TCO)</b>	Coût total de possession (TCO)		
<b>Total Quality Management (TQM)</b>	Gestion de la qualité totale (TQM)		
<b>Traceability</b>	Traçabilité		
<b>Transaction rate</b>	Vitesse de transaction		
<b>Transferability</b>	Facilité de transfert	Transférabilité	
<b>Transparency</b>	Transparence		
<b>Transportability</b>	Portabilité		
<b>Tree Structures</b>	Structure arborescente		
<b>Trigger</b>	Déclencheur		
<b>Trojan horse</b>	Cheval de Troie		
<b>Trusted Third Party (TTP)</b>	Tierce partie de confiance		
<b>Tuning</b>	Réglage		
<b>Underpinning contract (UC)</b>	Contrat de sous-traitance (UC)		
<b>Uninterruptible Power Supply (UPS)</b>	Alimentation non interruptible (UPS)		
<b>Unit cost</b>	Coût unitaire		
<b>Upgrade</b>	Mise à niveau		
<b>Upgrade notes</b>	Notes de mise à niveau		
<b>Uptime</b>	Temps de disponibilité		
<b>Urgency</b>	Urgence		
<b>Urgent change</b>	Changement urgent		
<b>User</b>	Utilisateur		
<b>User acceptance</b>	Acceptation par l'utilisateur		
<b>User support</b>	Assistance à l'utilisateur		
<b>User-friendliness</b>	Convivialité		
<b>Utility Cost Center (UCC)</b>	Centre de coûts d'exploitation (UCC)		
<b>Validity</b>	Validité		
<b>Variance analysis</b>	Analyse de variance		
<b>Verifiability</b>	Vérifiabilité		
<b>Verification</b>	Vérification		
<b>Version</b>	Version		
<b>Version control</b>	Contrôle des versions		
<b>Version identifier</b>	Identificateur de version		
<b>Version number</b>	Numéro de version		
<b>Virtual service desk</b>	Centre de services virtuel		
<b>Virus</b>	Virus		
<b>Vital Business Function (VBF)</b>	Fonction business vitale (VBF) ou Fonction d'affaire vitale (VBF)		
<b>Vulnerability</b>	Vulnérabilité		
<b>Warm standby</b>	Reprise intermédiaire	Warm standby	
<b>Work In Progress (WIP)</b>	Travaux en cours		
<b>Work instruction</b>	Instruction de travail		
<b>Workaround</b>	Solution de contournement		

<b>Workflow Diagram (WFD)</b>	Diagramme de flux		
<b>Workflow position</b>	Étape de flux		
<b>Workload</b>	Charge de travail		
<b>Workload management</b>	Gestion de la charge - Gestion de la charge de travail		Utiliser le terme « Gestion de la charge » dans le cas où le texte fait référence à des ressources techniques et humaines Utiliser le terme « Gestion de la charge de travail » dans le cas où le texte fait référence à uniquement à des ressources humaines
<b>Workplace</b>	Lieu de travail		
<b>Worm</b>	Ver		