

1 Best Practice 1 : Rédaction d'une procédure

Une procédure doit décrire **complètement** ce que l'on fait et de manière générique.

1.1 Informations à inclure

1.1.1 Informations administratives

- Nom de l'entreprise
- Titre de la procédure
- Indice de révision
- Noms des rédacteurs
- Noms du responsable qualité
- Pagination

1.1.2 Informations relatives à la procédure

- Responsabilités :
 - Qui : Les acteurs et les tâches
 - Quand : Les échéants
 - Où : Où se situe le problème ?
 - Combien : le dimensionnement
- Moyens (outils)
- Démarche (Comment ?)
- → Résultat attendu (le Quoi)

1.2 Bonnes pratiques

Objectif d'une procédure	Bonne pratique pour y parvenir
Clarifier la responsabilité et le rôle des acteurs au sein des entités, ainsi que les relations entre elles, dans le but d'atteindre des allègements et des simplifications administratives	Formuler clairement et ordonner les actions chronologiquement
Raccourcir les circuits de décisions	Rendre la démarche répétable le plus possible
Rendre efficace les meilleures pratiques	Assurer une bonne diffusion du document et vérifier la prise en compte de la part des différents acteurs.

Une procédure est rarement linéaire. A un certains moment de la procédure un choix peut se faire entre plusieurs cas. Prévoir ces différents cas permet d'optimiser le temps de traitement. Tous les cas doivent être prévu. Prenons pour exemple une procédure de réception de la monnaie. Deux cas peuvent se présenter : soit le client donne la somme exacte qu'il doit et la procédure est finie, soit il donne plus auquel cas il faut gérer le rendu de la monnaie. Si c'est deux cas sont bien décrit, la procédure est rapide et efficace.

Pour qu'une procédure soit facile à comprendre, rien de mieux qu'un schéma. Le logigramme reste la représentation la plus simple d'appréhension permettant de visualiser un enchainement d'actions.

Des procédures **claires** seront une aide appréciée et efficace (contrairement à un texte trop formel). Pour cela, l'utilisateur doit être au coeur de la rédaction : le langage graphique et le

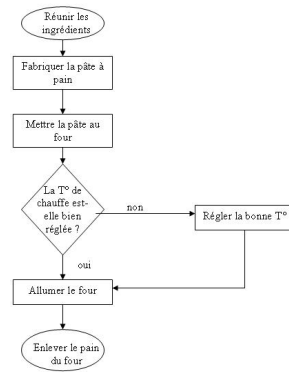


FIGURE 1 – Exemple de logigramme

vocabulaire utilisé doit être facilement lu par celui-ci.

Une procédure représente le **Qui** fait **Quoi**, **Où**, **Quand**, **Comment**, **Combien** et **Pourquoi**? (QQOQCCP). Chaque processus doit être décrit par une procédure : il s'agit là d'écrire le **"juste nécessaire"** pour sa compréhension. Ceci implique qu'une procédure peut évoluer au cours du temps.

2 Best Practice 2 : Rédaction d'un cahier des charges

Un cahier des charges vise à définir simplement les **"spécifications de base"** d'un produit ou d'un service à réaliser. **C'est définir le besoin du client.**

2.1 Plan type

1. Introduction
 - (a) Présentation du projet
 - (b) Présentation du document
 - (c) Documents applicables / Documents de référence
 - (d) Terminologie et abréviations
2. Présentation du problème
 - (a) But
 - (b) Formulation des besoins, exploitation et ergonomie, expérience
 - (c) Portée, développement, mise en oeuvre, organisation de la maintenance
 - (d) Limites
3. Exigences fonctionnelles
 - (a) Fonction de base, performances et aptitudes
 - (b) Contraintes d'utilisation
 - (c) Critères d'appréciation de la réalisation effective de la fonction
 - (d) Flexibilité dans la façon de mettre en oeuvre la fonction concernée et variation de coûts associée en fonction de cette flexibilité
4. Contraintes imposées, faisabilité technologique et éventuellement moyens
 - (a) Sécurité, planning, organisation, communication
 - (b) Complexité
 - (c) Compétences, moyens et règles
 - (d) Normes de documentation
5. Configuration cible
 - (a) Matériel et logiciels
 - (b) Stabilité de la configuration
 - (c) (Description des API)
6. Guide de réponse au cahier des charges
 - (a) Grille d'évaluation
7. Annexes (liste à titre d'exemples)
 - (a) Observations de l'existant
 - (b) Propositions d'orientation
 - (c) Image(s) d'écran(s) principaux du logiciel
 - (d) Résultat de l'analyse de la valeur
 - (e) Description des API
 - (f) Choix d'une solution et justifications
 - (g) Appréciation de la solution retenue

2.1.1 Objectifs du Cahier des Charges

- Exprimer les objectifs, les besoins et les exigences de l'utilisateur
- Définir les caractéristiques et le champ d'application du produit à acquérir
- Répondre à la question "Que doit faire le produit/service?"

2.1.2 Bonnes Pratiques

- Le CdC doit être le plus exhaustif possible
- Une question doit être précise et compréhensible
- Plus les réponses à une question sont nombreuses et quantifiées, plus l'évaluation est simple
- Le processus d'évaluation doit si possible être informatisé
- Le CdC traduit les obligations de résultat et non les exigences de moyens
- Comme pour tout, Un beau dessin vaut mieux qu'un long discours (faire des schémas)
- utiliser un langage général, compréhensible de tous
- Utiliser des verbes clef
- Utiliser le futur, afin de positionner le CdC dans le processus global

2.1.3 Documents de Référence

- Document "exemple de procédure pour la rédaction d'un CdC" présent dans servif-baie.
- Cours de Génie Logiciel 3IF, Chapitre II