

Réaliser un cahier des charges

Dans la plupart des métiers se retrouve la notion de cahier des charges. L'informatique n'y échappe pas, même si la méthode AGILE porte un rude coup à la rigueur et au formalisme de cet outil. Commençons par une définition très classique de la notion de cahier des charges :

Le cahier des charges est un document formulant le besoin du client, afin que ce besoin soit compris par l'ensemble des acteurs impliqués dans le projet. Il précise les spécifications attendues et les contraintes auxquelles il est soumis.

De ce fait, un cahier des charges devrait plutôt être nommé 'cahier des charges fonctionnel'. C'est d'ailleurs son nom officiel. Les spécifications ne sont autres que les fonctions qui détaillent les services que doit rendre le projet.

En revanche, il est capital de comprendre que le cahier des charges doit se contenter de définir un environnement et des fonctions à obtenir, mais en aucun cas apporter des solutions pour les effectuer : **il n'indique pas la manière de réaliser le besoin, ni ne détaille un produit à fournir**. Cela signifie qu'un cahier des charges informatique ne doit comprendre aucun code : uniquement les fonctionnalités attendues.

Les contraintes qui peuvent figurer dans le cahier des charges sont multiples : certains des moyens à mettre en oeuvre pour obtenir le résultat souhaité (par exemple un matériel particulier, ou pour un logiciel un langage imposé, mais sans préciser autrement comment parvenir au résultat), coût maximal, délai impératif etc... Ces contraintes sont à prendre en compte pour la réalisation ou pour l'établissement d'un devis.

Contexte et définition du problème

Contexte

Exposer le fondement de la demande de la façon la plus concise possible tout en étant explicite. Présenter la finalité du problème même aux techniciens qui n'auront à en résoudre qu'une petite partie est toujours une démarche positive, qui peut parfois éviter des erreurs pénalisantes. En donnant du sens au développement attendu, vous facilitez la compréhension de vos besoins et de vos contraintes, contribuant ainsi à un dialogue plus constructif.

Exemple : "Les appels techniques à gérer se multiplient. Aujourd'hui tout est consigné dans un fichier Excel partagé, ce qui interdit de pouvoir travailler dessus à plusieurs simultanément. Et retrouver les contacts précédents est complexe. En outre, le partage des informations entre collègues du service technique par messagerie électronique est loin d'être optimum. La relation client étant une priorité stratégique des années à venir de l'entreprise, ce point est à travailler d'urgence. "

Objectif

Le contexte étant explicité, exprimez le niveau de vos attentes et les résultats attendus, en les quantifiant. Par exemple :

" Nous voulons améliorer le service client à l'aide d'un véritable outil de gestion des demandes. Le taux de satisfaction, actuellement de 60%, doit atteindre 80% dans l'année qui suit la mise en place du nouvel outil ".

Etendue

Définissez les limites du projet. Tous les clients sont-ils concernés ? Cela implique-t-il tous les collaborateurs ? Toutes les implantations ?...

" Nous réaliserons une première phase de test sur les clients 'Grands comptes' de la succursale de Lyon."

Description fonctionnelle

C'est la description du besoin en terme de fonctionnalités : par exemple ce que doit faire votre application. C'est l'outil de base pour la réalisation. Cette analyse s'effectue généralement en partant des fonctions principales, puis en descendant dans l'arborescence. Par exemple:

Fonction principale : Enregistrer le contact avec le client

Sous-fonctions :

créer une nouvelle fiche

modifier une fiche existante,

etc.

Chaque fonction peut être placée dans un tableau qui précise l'objectif, la description de la fonctionnalité, les contraintes/règles de gestion et le niveau de priorité.

Fonction Enregistrer le contact avec le client/créer une nouvelle fiche	
Objectif	Accéder facilement à un formulaire de saisie comprenant les informations essentielles à demander
Description	L'ouverture s'effectue à partir d'un raccourci sur le bureau. Il comprend les informations suivantes : compte client, Nom du client, Nom du contact (...), etc.
Contraintes/règles de gestion	Le service n'est valable que pour les clients, une extension éventuelle sera faite ultérieurement pour les prospects. La fiche ne peut être fermée que par son créateur, etc.
Niveau de priorité	Haute

La difficulté de cette tâche est de décrire les fonctions attendues précisément pour permettre le travail de réalisation sans entrer dans un niveau de détail trop élevé. Dans une démarche AGILE, on doit pouvoir revenir sur la fiche et la modifier.

Cet exercice est probablement le plus pénible, mais il est essentiel pour la compréhension de votre besoin. D'autant plus, qu'il vous contraint à réfléchir sur ce que vous voulez vraiment. Un algorithme peut vous être d'une aide précieuse dès ce stade -avant de l'être pour la réalisation.

Pensez à respecter le modèle MVC : distinguez bien l'aspect logique de travail/fonctionnalités (c'est donc essentiellement ici les modèles) de l'aspect présentation (les vues), même si vous n'employez pas ces termes dans le document. En revanche, le contrôleur ne doit pas être évoqué : il relève uniquement de la réalisation. Pour la partie présentation, si vous avez en tête une idée de l'aspect final, faites-en une maquette.

Contraintes

Normalement, vous avez déjà défini certaines contraintes (ou au contraire tolérances) lors de la spécification des fonctions. Il s'agit ici de contraintes auxquelles devra se plier la réalisation dans sa globalité. Ce peut être le respect global de normes officielles, l'emploi obligatoire de certains outils/moyens, certains aspects sécuritaires, etc.

Enveloppe budgétaire

Précisez l'enveloppe budgétaire allouée au projet, éventuellement en catégorisant les postes (matériels, logiciels, ressources humaines).

Délais

Exprimez ici le délai accordé à la réalisation du projet. Dans le cas d'un développement AGILE, fixez la périodicité ou les dates des livrables intermédiaires.