

M1 Réseaux Informatique et Applications

# Communication

Note de synthèse



Date: 14/05/07

Auteurs: Gaël Cuenot

Professeurs: Dominique Guillet

Je vais présenter la synthèse de cinq documents sur lesquels nous avons été amenés à nous pencher. Ces documents s'intitulent: "Développer le dialogue avec l'utilisateur", "Un cahier des charges fonctionnel", "La nouvelle problématique de la qualité", une planche de dessin caricaturant la vision d'un projet dans un service informatique et enfin, "Kronenbourg: révolution informatique en douceur". Globalement, tous ces documents traitent de l'environnement de l'entreprise dans le domaine de l'informatique et plus précisément de la communication entre les informaticiens et les autres catégories de personnes auxquelles il sont confrontés dans le cadre de leur travail, l'importance du feedback. Une majorité de ces documents abordent également le thème de la gestion de projet informatique en entreprise.

Pour cela, je vais aborder séparément, dans l'ordre cité précédemment, chacun des documents puis résumer les idées contenues dans ces documents en guise de conclusion.

Le premier document (*Développer le dialogue avec l'utilisateur*) aborde directement le sujet du dialogue entre un informaticien et l'utilisateur final de l'application à développer. On constate que dans la plupart des cas, le dialogue direct même s'il existe entre ces deux personnes, n'est pas aisé. Bien souvent la façon de s'exprimer de l'informaticien ainsi que les termes qu'il emploie n'appartiennent pas à l'univers de l'utilisateur. Les deux personnes ne se comprennent donc pas suffisamment pour que le dialogue puisse être réellement constructif. Une des solutions qui fonctionne bien en général, c'est une solution utilisée d'ailleurs la plupart du temps, est de ne pas avoir, en premier lieu, un dialogue direct entre l'informaticien et l'utilisateur final (ou le client qui a commandé l'application). Cette communication est donc orchestrée par un chef de projet qui n'est pas un informaticien à proprement parler mais une personne qui est chargée de faire l'intermédiaire entre les deux mondes. Il doit maintenir le dialogue, participer à l'élaboration du projet à son origine et, avec l'informaticien, veiller à ce que le client voit son produit évoluer, qu'il puisse donner son avis et avoir une vision plus précise du produit avant que celui-ci ne soit fini. C'est là l'autre thème majeur de cet article. L'intérêt de tenir compte le plus possible des remarques et de l'avis du client mais en l'encadrant tout de même, il s'agit quand même de respecter les spécifications définies au début mais cela n'empêche pas d'apporter certaines éventuelles modifications au projet. Pour cela il est important (et c'est essentiellement le rôle du chef de projet) de définir et respecter un planning précis de l'avancement du projet avec un certain nombre d'étapes intermédiaires permettant au client ou à l'utilisateur final de voir comment sera l'application, d'en tester des parties afin de pouvoir tenir compte de leurs avis ou leurs remarques. C'est le principe du feedback.

Le second document (*Un cahier des charges fonctionnel*) parle précisément de ce qu'il doit résulter du dialogue initial entre l'informaticien, le chef de projet et le client. Il doit contenir les bases essentielles de l'application: le détail des fonctions demandées ainsi que ceux du produit lui-même. Et il faut bien veiller à aborder ces points dans cet ordre, l'habitude voulant souvent que l'on s'intéresse d'abord au produit puis à ses fonctionnalités. Cette démarche n'est pas du tout correcte et même préjudiciable à l'établissement d'un bon cahier des charges fonctionnel. Ce cahier des charges doit être le fruit d'une réflexion commune du client et des responsables informatiques afin de se mettre d'accord sur les deux points précédemment abordés: les fonctions voulues et le produit demandé. Il faut pour cela bien se comprendre mais pouvoir rester précis, aussi bien sur les termes employés que sur le fond de la réflexion. Le résultat de cette réflexion doit bien entendu être un document précis permettant au client d'avoir une idée correcte de ce qui va être réalisé et à l'informaticien, au chef de projet, d'avoir une base solide pour écrire les documents des spécifications techniques nécessaires à la réalisation du produit final.

Le troisième document (*La nouvelle problématique de la qualité*) traite d'une partie essentielle à la réalisation d'un projet: la qualité. C'est en fait plus une façon de travailler, une rigueur à définir et à respecter, qu'une simple règle à suivre lors de la réalisation de tel ou tel projet. Faire preuve de qualité signifie que les besoins du client ont été bien compris et bien respectés sans en faire trop ni pas assez. C'est ce qui est appelé *qualité maîtrisée* dans l'article. Pour cela, il est essentiel de poser les bonnes questions mais pour y répondre, le client doit lui-même se poser les bonnes questions pour fournir des informations concrètes et précises en réponses aux questions de la ou les personnes chargés de la réalisation du projet. C'est encore une fois le feedback qui peut permettre de s'assurer que le client a bien précisé tout ce qu'il veut et que son interlocuteur l'a bien compris.

Le quatrième document (planche de dessin caricaturant la vision d'un projet dans un service informatique) est comme toute caricature à la fois pas forcément très réaliste mais finalement pas si loin de la réalité que ça. Ce document reprend en quelque sorte le principe du téléphone arabe: perte ou déformation de l'information de départ.

On remarque sur les six dessins représentant de façon humoristique le traitement et la déformation de la commande d'un client dans une entreprise d'informatique, que dès le départ, la demande du client est déformée. Cette demande est mal interprétée, l'entreprise d'informatique imagine un produit déjà bien plus "élaboré" que ce que demande le client. La partie contrat est amusante, on constate que l'entreprise se met à l'abri en proposant le plus de sécurité possible pour ne pas risquer d'avoir d'ennuis, même en ajoutant des éléments inutiles. Pour la partie programmation: encore une caricature, le programmeur interprète le projet comme il le veut, les principes sont là mais ce n'est pas vraiment fonctionnel. La mise au point n'est pas bien mieux, elle propose une solution "bricolée", très lourde mais à peu près fonctionnelle cette fois.

Au final, la demande était simple mais comme chacun l'a interprété à sa manière, conditionné par ses automatismes et sa façon de voir, elle a été totalement déformée. Tout cela montre bien ce qui peut se passer si chacun travaille dans son coin, s'il n'y a pas de communication entre le client et l'entreprise et surtout entre les différentes entités au sein de l'entreprise ou du service pour pouvoir ajuster son point de vue en permanence. C'est toujours le principe du feedback qui est la solution.

Le cinquième et dernier document (*Kronenbourg: révolution informatique en douceur*) est un peu différent car il aborde l'aspect formation et aide à l'adaptation pour les nouveaux utilisateurs d'un environnement informatique. Il met en avant la nécessité de tout mettre en oeuvre pour habituer progressivement et de façon pédagogique les nouveaux utilisateurs d'un système. C'est d'autant plus vrai quand ceux-ci ne sont pas habitués à travailler sur des outils informatiques (modernisation et informatisation d'une entreprise de grande envergure comme Kronenbourg dans cet exemple). Cela représente un changement important dans la façon de travailler et pour que tout se passe bien il est primordial de porter une attention particulière à former tous les utilisateurs à leur rythme pour que le changement se passe en douceur. Une fois de plus, c'est un dialogue qu'il faut instaurer, savoir être à l'écoute des utilisateurs ou futurs utilisateurs de la plateforme et pour les aider et les assister avant et pendant ce changement important.

Pour résumer tout cela, on peut dire que dans tous les cas, pour qu'un projet se passe bien, l'élément essentiel, qui doit intervenir régulièrement lors de l'étude et la réalisation est la

**communication.** A chaque étape du projet il faut savoir s'adresser de façon compréhensible au client surtout s'il ne travaille pas dans le milieu de l'informatique. De plus il faut savoir l'écouter et pouvoir lui présenter des éléments concrets. Il est important de toujours savoir exactement ce que l'on fait. Pour cela, un chef de projet est essentiel puisque c'est lui qui va coordonner les différentes entités qui gravitent autour du projet. Dans cette situation, avoir un planning précis et organiser des réunions de mise au point régulièrement sont une des clés du succès. La notion de **feedback** est donc très importante, on voit bien qu'elle intervient dans tous les exemples traités dans ces cinq documents. Ils montrent bien son importance avant la réalisation du projet, pendant sa préparation, sa réalisation et même lors de sa mise en place (formation des utilisateurs, on le voit bien dans le document sur l'entreprise Kronenbourg).