

Sommaire

Introduction	9
---------------------------	---

Pratique n° 1

Clarifier le vocabulaire	15
L'univers du projet	18
L'univers du produit	19
L'univers des clients (ou utilisateurs)	20
Les leçons de l'expérience	22

Pratique n° 2

Dénicher les vrais besoins	25
Attention aux « objectifs-solutions » !	28
Questionner, questionner, et encore questionner	31
Éclaircir le contexte	34
Les leçons de l'expérience	35

Pratique n° 3

Comprendre les fonctions	39
À travers l'œil de l'utilisateur	42
Du besoin à la solution	43
La mise en forme du besoin	46
Les leçons de l'expérience	46

Pratique n° 4

Déterminer les fonctions	49
Biographie du produit	51
Analyse de l'environnement du produit	53
Rédiger une liste complète des fonctions	56
Les leçons de l'expérience	59

Pratique n° 5

S'inspirer de l'existant	63
L'analyse critique de l'existant	65
Des utilisateurs plus ou moins satisfaits	67
L'analyse comparative de la concurrence	69
Les leçons de l'expérience	70

Pratique n° 6

Écouter les clients	75
Toujours revenir aux besoins	78
Les conditions d'une écoute favorable	80
Adapter son écoute au type de clients	82
Les leçons de l'expérience	85

Pratique n° 7

Éviter les surspécifications	89
Définir des critères de performance précis	92
Fixer un niveau objectif pour chaque critère	94
Un peu de souplesse	95
Présenter ses résultats	97
Les leçons de l'expérience	99

Pratique n° 8

Déterminer les priorités	103
Hiérarchiser les fonctions avec méthode	106
Quelques pièges à éviter	110
Déterminer les vraies priorités	112
Les leçons de l'expérience	116

Pratique n° 9

Animer un groupe d'expression des besoins	119
Constituer le groupe adéquat	122
Affirmer sa position d'animateur	124
Laisser chacun s'exprimer librement	125
Les leçons de l'expérience	126

Pratique n° 10

Bâtir et partager le cahier des charges fonctionnel	131
Pour qui le rédiger et avec qui ?	133
Pourquoi l'élaborer ?	134
Quelles rubriques mentionner ?	135
Les leçons de l'expérience	136
 En guise de synthèse	 141
 Bibliographie	 147