Recueillir et hiérarchiser les besoins

JVK Formation · N7-09 · 12 novembre 2026 · Support apprenant

Objectif

Distinguer demande initiale, besoin réel, contraintes et critère de réussite.

Prérequis et environnement

Acquis de suivi et de communication N6.

Cible : applications de bureau Microsoft 365 ou Office 2024 sous Windows pour les manipulations avancées. Relever la version utilisée. Les variantes web peuvent différer. Aucun script, macro, API ou échange automatique entre applications n’est demandé.

Cas à réaliser

Entretiens fictifs contradictoires autour d’un service associatif. Synthèse des besoins et périmètre priorisé.

Préparer le travail

Données et situations fictives. Conserver les sources et travailler sur une copie. Les éventuels essais de partage sont simulés : aucun compte, contact ou permission réelle ne doit être modifié. Les durées et observations humaines restent à relever en situation.

Passer de la demande à l’usage

Une demande d’outil peut cacher plusieurs besoins. Le cas évoque un service documentaire associatif, mais les entretiens parlent surtout de trouver une fiche, relire un brouillon, valider et informer les visiteurs. Reformulez chaque demande en acteur, tâche, contexte et résultat attendu. Une préférence pour une application ne suffit pas à justifier une fonction. Le fonctionnement hors connexion de l’accueil est une contrainte concrète, pas un détail à traiter après le choix.

Repérer les contradictions sans les effacer

La rédaction veut modifier facilement, tandis que la coordination veut une référence unique. Les visiteurs veulent lire les horaires sans accéder aux documents internes. Ces besoins ne sont pas nécessairement incompatibles si les statuts et les périmètres sont définis. Gardez toutefois les désaccords ouverts tant qu’une décision n’est pas fournie. Une synthèse qui transforme toutes les demandes en accords crée une apparence de consensus que les entretiens ne démontrent pas.

Prioriser par valeur et conséquence

Classez les besoins indispensables, utiles et différés en indiquant leur preuve d’usage. Ici, trouver la fiche validée hors connexion et séparer public/interne sont indispensables. La modification du brouillon sert la rédaction ; l’esthétique personnalisée peut être différée. Le cahier de priorités doit expliquer ce qui arrive si une fonction manque. Une notation chiffrée peut aider, mais ne doit pas masquer une exigence critique derrière une moyenne.

Définir un périmètre vérifiable

La proposition retient un index local, des statuts documentaires, un paquet de secours et une séparation des contenus. Elle n’impose pas un nouveau compte. Écrivez trois scénarios de réception : accueil sans connexion, relecture d’un brouillon et consultation publique. Le dossier doit permettre de comprendre les choix sans avoir assisté aux entretiens. Les besoins hors périmètre restent consignés pour une décision ultérieure, au lieu de disparaître de la synthèse.

Exemple distinct

Demander un bouton de téléchargement peut signifier vouloir travailler sans connexion. Une réponse limitée au bouton manquerait le besoin si le paquet téléchargé ne contenait pas les documents et ressources nécessaires.

Reformuler

Extraire quatre usages des entretiens en conservant acteur, tâche, contexte et critère de réussite.

Analyser

Identifier les tensions modification/référence et public/interne. Distinguer décision, hypothèse et point à confirmer.

Prioriser

Classer les besoins et justifier les indispensables par leur conséquence d’échec. Différer la personnalisation graphique.

Spécifier

Écrire le périmètre et trois scénarios de réception, sans choisir un outil pour sa seule popularité.

Pièges et reprise

Ne présentez pas une hypothèse comme une validation des interlocuteurs. Un besoin critique ne doit pas être compensé par un ensemble de fonctions secondaires.

Critères de réussite

Quatre usages reformulés.

Contradictions et inconnues visibles.

Priorités justifiées.

Trois scénarios testables.

Chaque priorité est reliée à un usage ; les demandes hors périmètre sont explicitement différées.

Avant de remettre

Rouvrir les fichiers, vérifier les nombres et les destinations utiles, comparer la version modifiable et son PDF. Le journal distingue résultat attendu, observation réellement faite et point non testé. Un fichier ou une archive présent ne prouve pas à lui seul que l’exercice ou la transmission a réussi.

Sources et portée

Microsoft Support — Documents Word accessibles : https://support.microsoft.com/fr-fr/accessibility/word/create-more-accessible-word-documents — consultation du 12 novembre 2026.