Recueillir et hiérarchiser les besoins

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

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

Cas et données fictifs. Supports modifiables, sans programmation.

Une méthode en quatre étapes

1

Reformuler

2

Analyser

3

Prioriser

4

Spécifier

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

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.

Expliquer la règle, puis la vérifier sur les pièces du cas.

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.

Expliquer la règle, puis la vérifier sur les pièces du cas.

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.

Expliquer la règle, puis la vérifier sur les pièces du cas.

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.

Expliquer la règle, puis la vérifier sur les pièces du cas.

Un autre exemple pour raisonner

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.

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

Travail pratique 1 et 2

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.

Conserver les sources, noter les preuves et garder les inconnues.

Travail pratique 3 et 4

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.

Conserver les sources, noter les preuves et garder les inconnues.

Critères de réussite

1. Quatre usages reformulés.
2. Contradictions et inconnues visibles.
3. Priorités justifiées.
4. Trois scénarios testables.

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

Vérifier sa compréhension

1. Quel énoncé décrit un usage ?
2. Une préférence d’application suffit-elle à établir un besoin ?
3. Que faire d’un désaccord non tranché ?

Le questionnaire complet est dans les supports. Correction avec le formateur.

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. Les essais humains et Microsoft Office restent à relever.