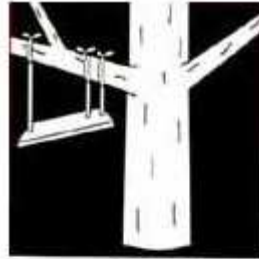


Identifier l'objectif

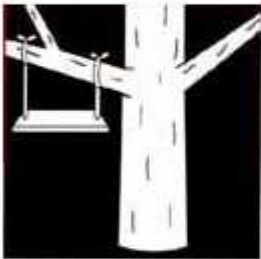
grille de Levesque
bête à cornes



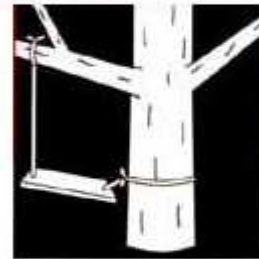
Ce que voulait
le client...



Ce qu'a compris
le chef de projet...



Ce qu'a spécifié
le client...



Ce qu'a compris
le concepteur...



Ce qui fonctionne
actuellement :
Version 1.2.5 + patch



Ce qu'a promis
l'ingénieur commercial



Ce qui a été livré :
Version 1.0

A méditer:

un utilisateur à un informaticien

« Je sais que tu crois avoir compris ce que tu penses que j 'ai dit, mais je ne suis pas sûr que tu réalises que ce que tu as entendu n 'était pas ce que je voulais dire. »

Plan

- Notion d'objectif
- Activité : Hiérarchiser les idées
 - Livrable : Grille de Levesques
 - Heuristiques
- Activités : Finaliser l'objectif
 - Livrable : bête à cornes

Pourquoi s'intéresser aux objectifs

Lack of User Input 13 %

Incomplete Reqs & Specs 12 %

Changing Reqs & Specs 11 %

Lack of Executive Support 8 %

Technology Incompetence 7 %

Lack of Resources 6 %

Unrealistic Expectations 6 %

Unclear Objectives 5 %

Unrealistic Time Frames 4 %

New Technology 3 %

Objectif et solution

**MOE
SYSTEME**



**Point de rencontre
La solution**

**MOA
BESOINS**

Activité : hiérarchiser les besoins

- Finalité
 - trouver un seul objectif au projet
- Application
 - classer chacune des affirmations pertinentes
 - issues d'un remue-méninge (brain-storming)
 - ou d'une entrevue avec le client

Exemple : Grille de Levesque

	Fait Donnée Observation	symptôme	problème	besoin	objectif	opportunité	solution	R	N/A
A	Lenteur du service								
B	Retard dans les rappels de prêts								
C	Files d'attente								
D	Pas de compilation de stats récentes								
E	Retard classification nouveaux doc.								
F	Sortir liste des retards de classement								
G	Limiter le temps de dépannage								
H	Faire le suivi des prêts								
I	Compiler régulièrement les statistiques								
J	Utiliser une base de données								
K	Ajouter du personnel								
L	Réduire et contrôler les dépenses								
M	Augmenter les revenus								
N	Réduire les délais de classement								
O	Améliorer le service à la clientèle								
P	Le matériel reste longtemps hors-service								
Q	la maintenance est mal organisée								
R	Temps de traitement d'un abonné long								
S	Informar la clientèle des pannes								
T	Maitriser les flux de prêts								
U	Compter demandes non satisfaites ²								
V	Disposer livre souhaité au bon moment								

Grille de Levesque

- Symptôme
- Problème
- Besoin
- Objectif
- Opportunité
- Solution

Besoin, Objectif

- Besoin: Exigence liée à la vie d'une personne, d'une organisation.
 - Une personne doit manger pour assouvir sa faim.
 - La voiture doit assurer sa tenue de route dans les virages.
- Objectif: But à atteindre, résultat précis (servant de *phare* au développement)
 - Demeurer en bonne santé
 - Assurer le transport de l'automobiliste et de ses passagers d'un lieu à un autre

Symptôme, Problème

- **Problème:** Difficulté à surmonter pour atteindre l'objectif. Le **symptôme** est une manifestation du problème.
 - Une personne a de l'urticaire
 - Cette personne a des boutons sur le visage.
 - Mauvaise tenue de route de la voiture
 - La voiture quitte la route lorsqu'elle aborde un virage au-delà de 60 km/h

Solution, Opportunité

- **Solution:** ensemble des décisions et mise en œuvre permettant d'atteindre l'objectif en palliant les problèmes. **Opportunité:** bénéfice apporté au système mais ne répondant pas directement au besoin.
 - Supprimer la confiture de fraise peut être une solution à l'urticaire et peut contribuer à diminuer l'obésité (opportunité).
 - La révision de la carrosserie peut être une solution à la tenue de route et une opportunité d'avoir un nouveau design.

Technique

- Premier balayage des idées
 - Identifier les besoins
- Deuxième balayage
 - Parmi les idées marquées comme besoin, sélectionner celle qui peuvent être promue comme objectif
- Rappel : tout s'articule autour de l'objectif
 - un besoin contribue à un objectif,
 - un problème empêche d'atteindre l'objectif
 - une solution met en œuvre l'objectif

Hiérarchie des objectifs

- Un besoin A contribue à un objectif mineur B qui contribue à un objectif majeur C
 - $A \rightarrow B \rightarrow C$
- Bien vérifier que l'objectif est bien au niveau de la MOA (du sponsor)
 - Contre-exemple : Augmenter les recettes de l'entreprise.
 - Cet objectif est celui de l'organisation (DG) mais pas forcément celui de votre sponsor.

Besoin vs Solution

- **Contexte**

- Pour augmenter l'audience de son site, un éditeur décide d'ajouter une rubrique « blague du jour » sur son site.

- **Question**

- Est-ce un besoin ou une solution ?

Besoin vs Solution

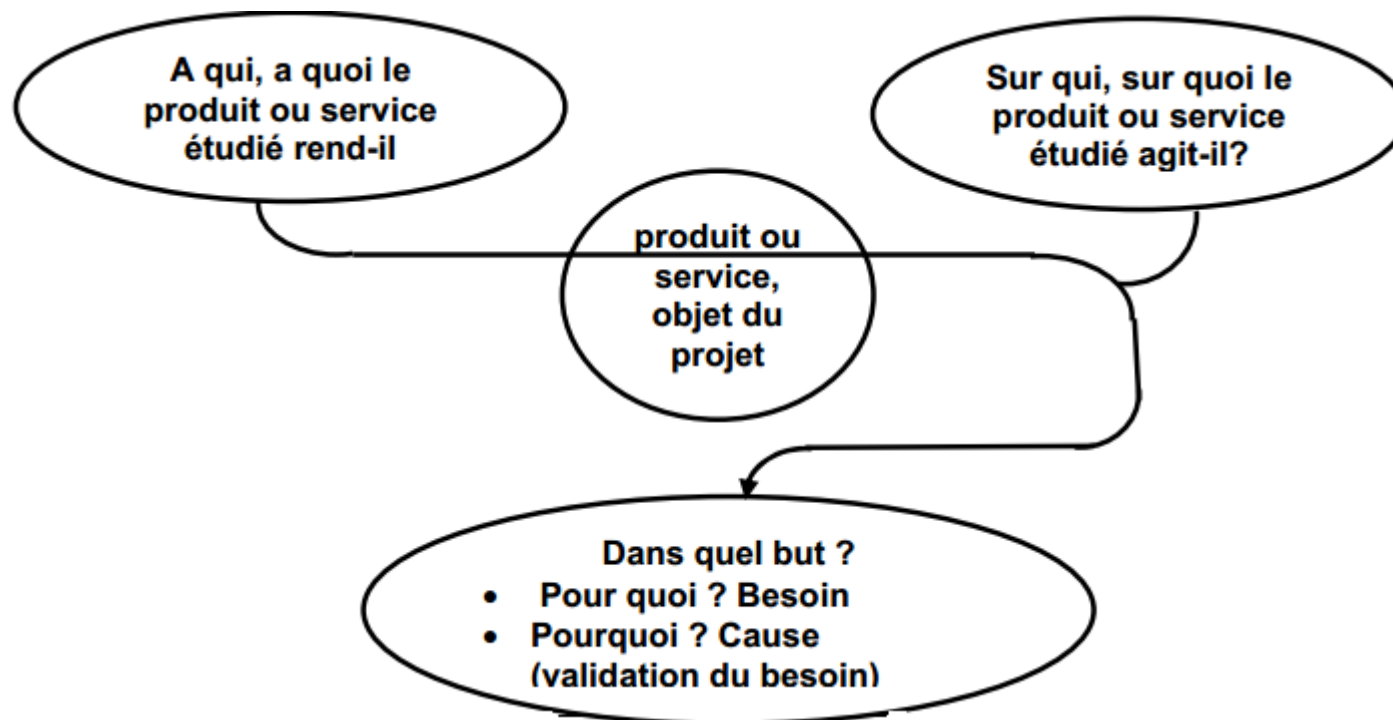
- **Contexte**
 - Pour augmenter l'audience de son site, un éditeur décide d'ajouter une rubrique « blague du jour » sur son site.
- **Réponse : dépend du périmètre**
 - **Solution** pour responsable éditorial (contenu),
 - **Besoin** pour responsable du site Web.

Activité : Finaliser l'objectif

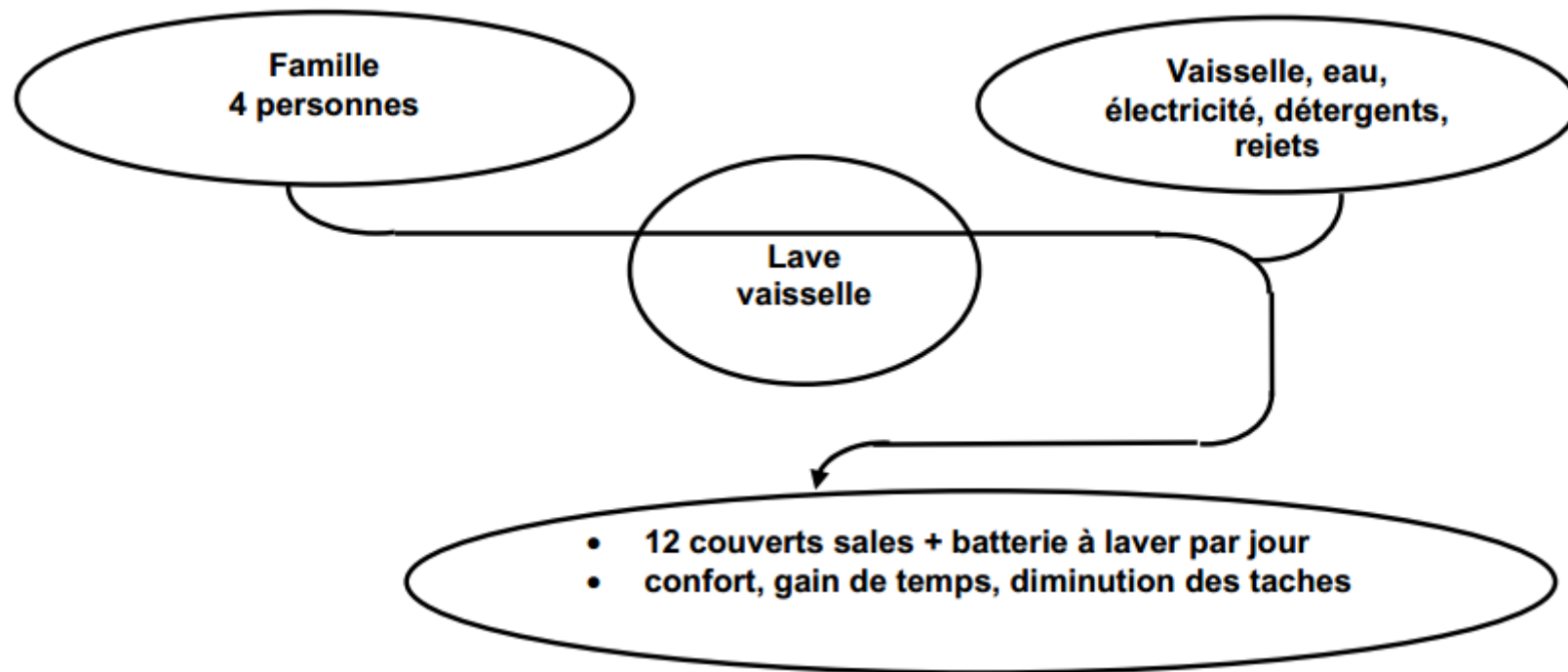
- Intérêt de l'activité
 - Moyen de valider, par une vue synthétique (la bête à corne), l'objectif issue de l'activité
« Hiérarchiser les besoins »



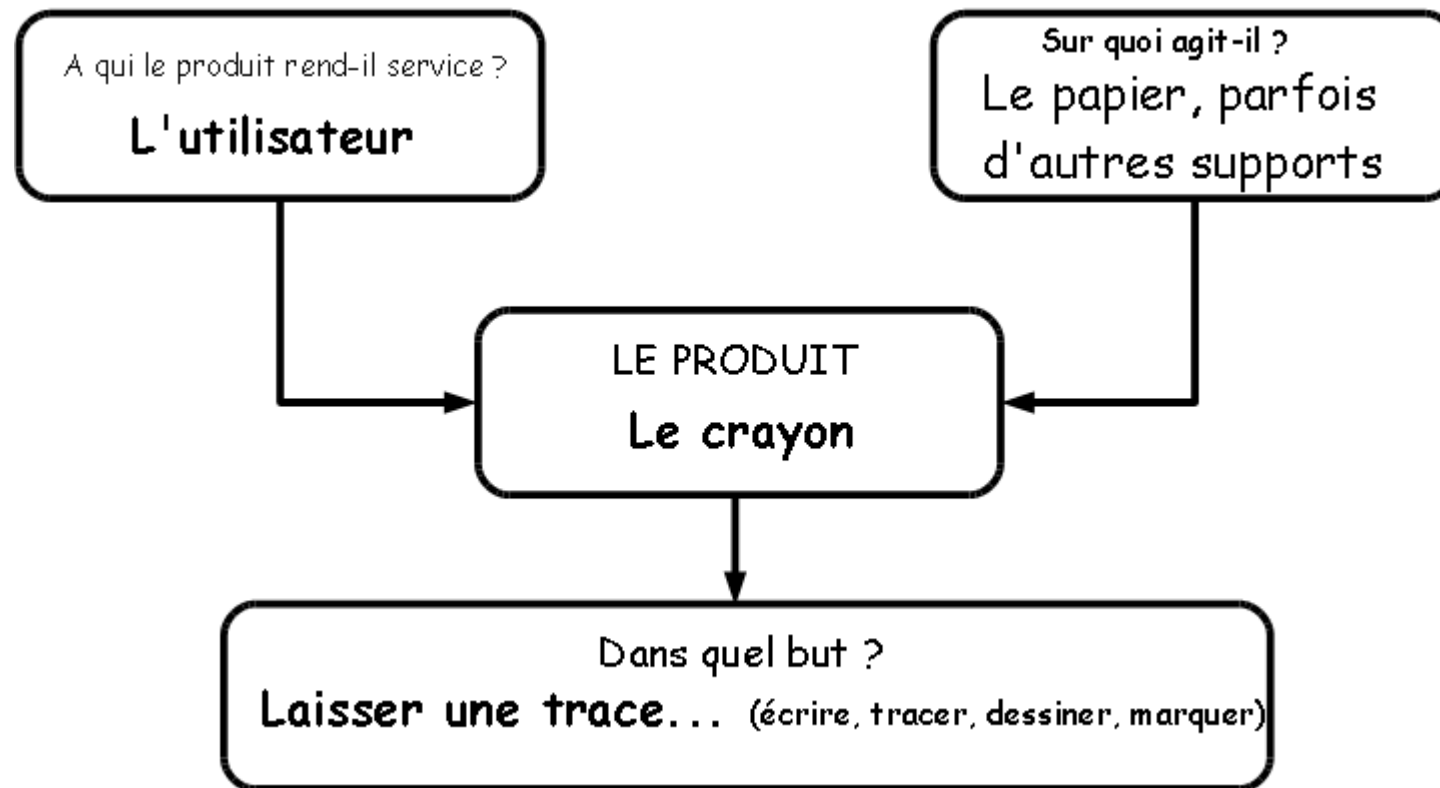
Bête à corne (formel)



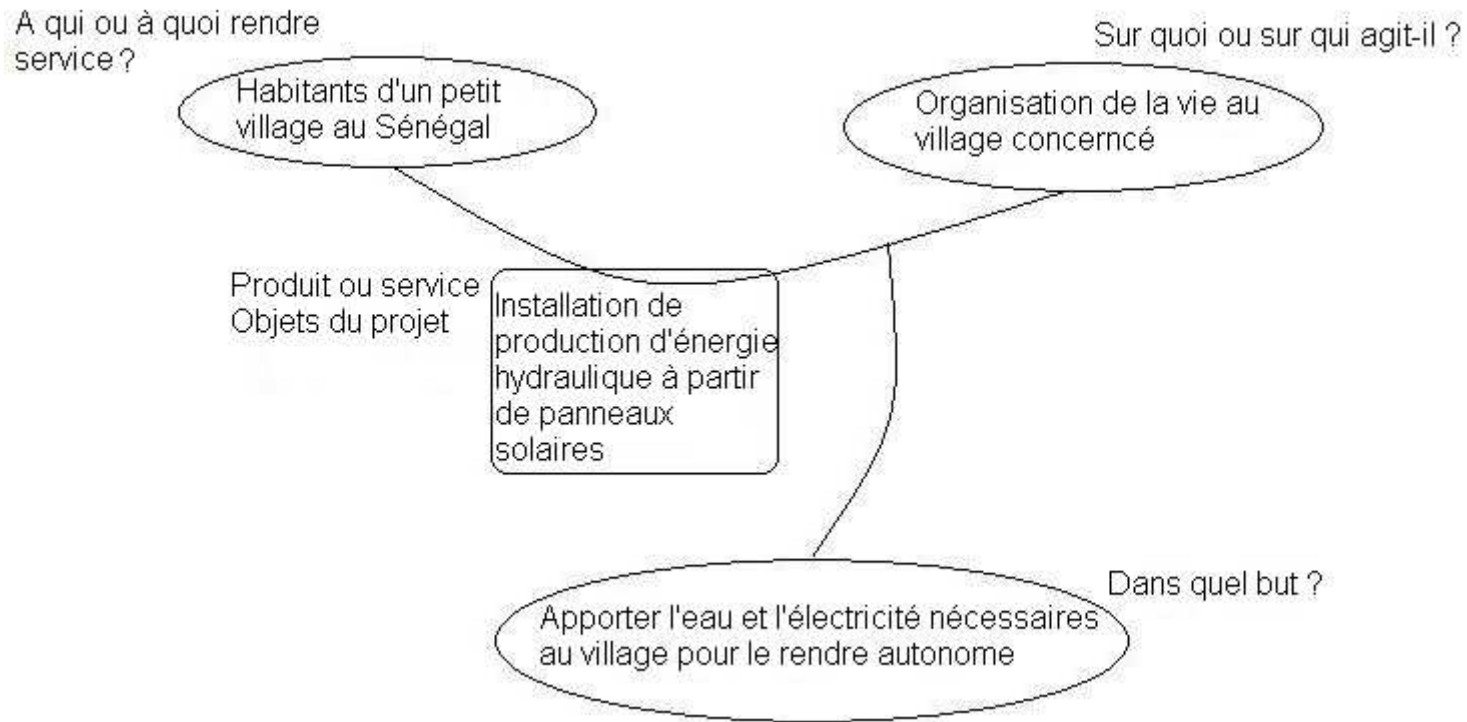
Bête à corne (exemple 1)



Bête à corne (exemple 2)



Bête à corne (exemple 3)



Conclusion

- Guide rédaction de la grille de Levesques
 - Préciser commanditaire (sponsor, client payeur)
 - l'acheteur pour un service ou produit commercialisé
 - l'investisseur pour un service gratuit
 - Préciser les utilisateurs
 - Le payeur et l'utilisateur peuvent être identique
 - Contextualiser les termes isolés
 - Prendre au moins 20 idées (permettant d'étayer le choix de l'objectif).

Vers le modèle d'usage

- Initialisation du modèle d'usage
 - A partir de la grille de Levesques

