

SAÉ S1.05 : Recueil de besoins

Dans un contexte professionnel, un client vous demande de formaliser ses attentes liées à un projet. Cette SAÉ permet de se familiariser avec la conduite de projet à partir d'un besoin client.

Contexte

Vous allez devoir mener une enquête pour l'amélioration de l'espace consacré à la vie étudiante et à la formation au sein de l'IUT. Cette enquête a été demandée par la commission de la vie étudiante de l'IUT. Pour cela, vous conduirez des entretiens avec au moins deux personnes qui poursuivent leurs études à l'intérieur de l'IUT de Villeteuse (dont une personne en dehors du département INFO).

Livrables

Dans un premier temps, après avoir réfléchi à la problématique des espaces étudiants de l'IUT, vous fabriquerez un questionnaire pour recueillir des informations auprès d'autres personnes, et à l'issue de la première séance de travail, vous devrez déposer :

- **Un questionnaire (individuel)** que vous aurez préparé au préalable qui vous permettra de conduire votre entretien. L'entretien sera réalisé dans les normes professionnelles : des questions ouvertes, des questions fermées, et une forme d'entretien libre à la fin. Ce questionnaire individuel n'est pas le questionnaire définitif, mais nous voulons voir le résultat de votre réflexion personnelle.

Dans un deuxième temps, vous devrez mettre en commun vos résultats avec 4 à 8 autres élèves pour présenter une synthèse des améliorations qui seraient possibles dans l'existant. Cette présentation se fera sous la forme d'un dossier d'une vingtaine de pages qui comportera les éléments suivants :

- **Un questionnaire (collectif)** qui sera le résultat d'une concertation entre les membres du groupe pour aboutir à un questionnaire unique qui permettra une mise en commun des résultats. Le questionnaire finira obligatoirement par un entretien libre.
- La partie **formulaire (collectif)** du questionnaire précédent sera créée dans un outil adapté (framaforms, Google forms, HTML, etc.).
- **Les deux noms (individuel)** des personnes que vous avez interrogées, leur département, leur formation (par exemple : BUT3 en alternance du département GEA, parcours RH).
- Une **synthèse (individuelle)** des deux entretiens libres.
- Une **synthèse globale (collective)** avec des tableaux légendés collectant les réponses aux questions fermées que vous avez posées et une analyse des éléments collectés : tableaux mentionnés ci-dessus, synthèse des entretiens libres, réponses ouvertes. Vous mettrez bien en commun tous les éléments individuels pour faire cette analyse.
- Une **proposition d'amélioration (collective)** sous forme d'un ensemble de textes explicatifs argumentés et précis, de photographies, de plans (réels ou esquisses), qui

permettraient d'envisager des modifications des locaux susceptibles d'améliorer la vie des élèves. Vous indiquerez un ordre de grandeur (très approximatif) du coût des modifications envisagées.

- La synthèse précédente devra être organisée pour dégager des objectifs clairs (par exemple "améliorer l'hygiène", "réduire l'empreinte carbone", "le confort de la pause méridienne"...).
- Une **étude d'un profil (individuel)** de personne susceptible d'utiliser l'espace de l'IUT (sous forme d'un persona), de sa problématique vis-à-vis des locaux de l'IUT, et comment les aménagements que vous pourriez suggérer améliorent son confort. Vous développerez le persona complètement. L'ensemble des personas du groupe de synthèse doit permettre d'aborder les problématiques dégagées lors de la synthèse.

Ces pièces seront à déposer dans un dépôt Moodle :

<https://moodle.univ-spn.fr/course/view.php?id=6063>

Vous rendrez par groupe un **document unique structuré** (sommaire, titres, pagination, etc.) qui comprendra les livrables individuels clairement étiquetés avec le nom, et les parties collectives appuyées sur des visuels (photographies, plans, etc.). Pensez à adapter le format des photographies aux limites du système de dépôt de fichier, ou à utiliser des liens pour renvoyer vers d'autres éléments.

L'entretien libre représente ici une discussion de quelques minutes autour des problèmes rencontrés par les personnes interrogées au cours de laquelle vous les laisserez s'exprimer, éventuellement en faisant rebondir la conversation sur des points intéressants.

Suggestion de méthodologie


1. Commencez par vous organiser pour découvrir les locaux de l'IUT et d'autres endroits de l'université (bibliothèque, gymnase, autres départements hors-IUT comme l'institut Galilée ou les bâtiments droit et lettres). Vous pouvez aussi penser à des locaux que vous avez déjà utilisés (collège, lycée...)
2. Réfléchissez aussi en termes d'*usages* qui peuvent évoluer au cours de la journée, de distinguer les *espaces techniques* des *espaces collectifs*, de *travail* ou de *détente* (tiers-lieux).
3. Construisez votre formulaire en pensant à l'usage que vous en ferez. Alternez des questions fermées qui permettent de prouver des besoins incontournables, et des questions libres qui permettent de faire émerger des besoins auxquels vous ne pensez pas ou des idées plus originales et plus créatives.
4. Organisez votre groupe en premier, puis travaillez chacun de votre côté sur vos parties individuelles. Votre groupe pourrait se diviser en petits sous-groupes qui peuvent explorer des facettes différentes de l'université et de l'IUT.
5. Pour trouver des personnes à interviewer, n'hésitez pas à organiser votre phase d'interview par exemple en vous posant avec une table dans un couloir, aller vers des étudiants en train de discuter, de travailler, de se détendre (en intérieur ou en extérieur), notamment si ces situations reflètent les idées que votre réflexion initiale a pu un peu dégager.

6. Une fois le questionnaire individuel (non final) fait, vous devez discuter des questions mais ça peut être aussi intéressant d'anticiper les axes de synthèse finaux. Plus vous aurez réfléchi en amont, plus votre synthèse finale sera de qualité.
7. Quand nous écrivons « *travail individuel* », faites-le vraiment individuellement. Il y a des phases de concertation prévues pour harmoniser vos travaux après.

Échelle de notation

Projet mauvais :	0-8
Projet insuffisant :	8-10
Projet passable:	10-11
Projet correct :	12-14
Projet exceptionnel :	15-18
Projet professionnel :	19-20

Groupes

 Lerne	Du Boullay	duboullay@gmail.com
 Némée	Duplaa	marieevalesaunier@gmail.com
 Cérynie	Dubacq	jean-christophe.dubacq@univ-paris13.fr
 Érymanthe	Lesauvier	jmduplaa@gmail.com