**Découvrez différentes méthodes de collecte des besoins**

J'ai travaillé une fois pour une agence de création qui voulait vraiment devenir une société de développement de produits. Ils avaient d'excellentes idées de produits, quoique vagues, et ils voulaient que je les aide à les **concrétiser**. Les séances de **brainstorming** avec une agence créative ont été une nouvelle expérience pour moi. Nous nous sommes tous assis autour d'une table et avons commencé à parler d'un des produits. Tout le monde avait des idées sur ce que le produit devrait inclure et au fur et à mesure que la discussion avançait, les idées allaient vite. Quelqu'un était sur un tableau blanc à écrire frénétiquement chaque idée au fur et à mesure qu'elle sortait. Il arrivait parfois que quelqu'un propose une idée qui semblait meilleure qu'une idée précédente, et la nouvelle remplaçait l'ancienne sur le tableau. Au bout d'une trentaine de minutes, il y avait une **masse énorme d’informations**. À la fin de la réunion, le PDG a dit : « Ouais ! Allons-y !" Il s'est tourné vers moi et m'a dit : «Vous pouvez le faire, n'est-ce pas ?».

Les séances de brainstorming frénétiques ne sont pas de bonnes méthodes pour recueillir les besoins. Elles sont parfaites pour **générer des idées**, mais ces idées doivent ensuite être passées au crible, **analysées** et **comparées** les unes aux autres pour déterminer ce qui est faisable et ce qui ne l'est pas, ce qui est important et ce qui ne l'est pas, ce qui procure un avantage vérifiable et ce qui ne le fait pas.

Un flot infini d'idées, traité comme une liste de besoins ne sera pas productif.

Il existe de nombreuses façons de recueillir les besoins, et elles n'incluent pas de séances de brainstorming. En voici quelques-unes que je trouve généralement bénéfiques :

* résumé des besoins ;
* entretiens avec les clients et les intervenants ;
* observation en temps réel.

**Faites un résumé des besoins**

C'est toujours un vrai régal lorsque votre client vous remet un document parfaitement préparé décrivant toutes les besoins majeurs qu'il a identifiés pour son projet. Il sait exactement ce qu'il veut et tout ce dont il a besoin, c'est de quelqu'un pour planifier son projet et le construire pour lui. Dans ces cas-là, votre travail est beaucoup plus facile. Le cahier des charges fourni par votre client devient essentiellement la section ***Où voulons-nous arriver ?*** que nous avons vue précédemment.

Mais tous les clients ne feront pas ça pour vous. La plupart des clients, d'après mon expérience, n'ont pas vraiment une idée complète de ce qu'ils veulent. Ils ont identifié un problème à résoudre, mais ils ne savent pas comment le résoudre ni comprendre ce que la solution pourrait exiger. C'est votre travail de les aider à vous aider et de leur proposer un résumé de leurs besoins.

**Menez des entretiens avec les clients et les intervenants**

Les réunions et les entretiens avec votre client et/ou les intervenants peuvent être des moyens très productifs **d'extraire les besoins**. Ils offrent un environnement informel où le client peut parler franchement du problème, de la façon dont il a essayé de le résoudre et de ce à quoi ressemblerait une solution idéale. C'est une bonne idée de ne pas vous limiter à une seule personne. Si vous pouvez parler à divers intervenants, vous obtiendrez une bien meilleure vue d'ensemble du problème et de ce qui est nécessaire pour le résoudre. Lors de la conception d'un système, ce sont les personnes qui doivent l'utiliser quotidiennement qui sont les plus susceptibles d'en subir les conséquences. Ils peuvent vous donner un véritable aperçu du problème et de ses effets, vous permettant ainsi de définir plus clairement des besoins concrets.

**Réalisez des observations en temps réel**

Dans certaines situations, le simple fait d'observer des personnes interagissant avec le système actuel peut vous fournir une mine de renseignements sur les **points problématiques**. L'utilisation d'une telle observation en conjonction avec des entretiens, ou même un cahier des charges fourni par le client, peut être très utile pour définir les besoins. De telles observations fournissent un **contexte** pour l'information que vous obtenez lors d'un entretien ou avec le cahier des charges fourni par le client.

Plus vous obtiendrez d'informations sur le problème et les remèdes souhaités, mieux vous serez en mesure de rédiger des objectifs (besoins) clairs et précis pour le cahier des charges fonctionnel.

**Réalisez un cahier des charges fonctionnel**

Mais comment être sûr que l'on va dans la bonne direction pour notre cahier des charges fonctionnel ? Eh bien, essayez de suivre ces deux étapes.

**Posez les bonnes questions**

Heureusement, poser les bonnes questions commence par les questions qui font déjà partie du cahier des charges fonctionnel. Les deux questions les plus importantes que vous pouvez vous poser sont :

1. Où en sommes-nous maintenant ?
2. Où voulons-nous arriver?

La réponse que vous obtenez à la première fournit **une description et le contexte du problème à résoudre**. La réponse à la seconde constitue **la base des objectifs du projet**. Lorsque les objectifs ne sont pas aussi clairs qu'ils devraient l'être, commencez à poser des questions approfondies pour obtenir la clarté dont vous avez besoin :

* Quelle est la raison commerciale d'investir dans cet objectif particulier ?
* Qu'est-ce que cela entraîne pour l’entreprise?
* Comment la réalisation de cet objectif sera-t-elle mesurée ?
* Pour quel niveau d'amélioration le retour sur investissement est-il optimal ?

**Catégorisez et priorisez les besoins**

Tous les besoins peuvent être classés en deux catégories : fonctionnels et non fonctionnels.

**Les besoins fonctionnels**sont ceux qui précisent ce que le système doit faire. En d'autres termes, ils spécifient une fonction, un comportement ou une action que le système doit exécuter. Voici quelques exemples de besoins fonctionnels répandus :

* fonctions administratives ;
* authentification ;
* autorisation ;
* suivi des audits ;
* besoins en matière de certification ;
* besoins en matière de rapports ;
* besoins légaux ou réglementaires.

**Les besoins non fonctionnels** décrivent**comment**le système doit fonctionner. Ils précisent les critères selon lesquels un système est jugé, plutôt que des comportements spécifiques. Les besoins de performance en sont un bon exemple : « Toutes les procédures stockées dans la base de données doivent renvoyer les résultats dans les 0,5 secondes. »

En plus des besoins de performance, il peut y avoir d'autres besoins non fonctionnels :

* disponibilité ;
* capacité ;
* intégrité des données ;
* environnemental ;
* maintenabilité ;
* recouvrabilité ;
* fiabilité ;
* évolutivité ;
* sécurité ;
* utilisabilité.

Une fois que vous avez repéré et catégorisé les besoins fonctionnels et non fonctionnels, vous devez les **prioriser**. C'est quelque chose que vous devez faire avec votre client, surtout si vous suivez un modèle agile, puisque vous produisez régulièrement de petits livrables. Vous utiliserez cet ordre de priorité pour planifier vos sprints.

Une chose à laquelle il faut veiller lorsqu'on établit l'ordre de priorité des besoins est d'identifier les dépendances entre les différents besoins. Certains besoins dépendent de la réalisation d'autres besoins. Lorsque vous construisez une maison, vous n'essayez pas d'installer le toit avant que les murs ne soient en place pour le supporter. Analysez soigneusement les besoins et identifiez ceux qui dépendent de la réalisation des autres, puis assurez-vous que votre ordre de priorité reflète cette dépendance.