



## Formation Recenser et analyser les besoins utilisateurs *Méthodes et bonnes pratiques*

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92

TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07

E-MAIL : inscription@hubformation.com

Tout projet informatique nécessite la consultation des utilisateurs en vue de recueillir un besoin clairement défini. C'est une étape essentielle des projets et ceux qui sont tentés de la négliger pour gagner du temps ou (parfois) pour imposer leur vue s'en mordent régulièrement les doigts lorsqu'il s'agit d'obtenir l'adhésion des utilisateurs une fois la solution déployée. Pour autant, il ne suffit pas d'intégrer cette étape à un projet pour en garantir le succès. Pour qu'elle soit réellement porteuse de valeur, il faut savoir identifier les bons contributeurs, mettre en oeuvre des techniques de recueil de besoins, les analyser et les "traduire" dans des cahiers des charges fonctionnels et/ou techniques. Les participants apprendront à rendre les besoins "visibles" et ainsi à mieux les comprendre pour garantir l'adéquation des solutions retenues avec les besoins exprimés.

### Objectifs

- | Maîtriser les techniques d'interviews et de recueil des besoins
- | Disposer de méthodes pour analyser les besoins recueillis
- | Identifier comment constituer une équipe projet
- | Savoir restituer ces besoins dans des cahiers des charges fonctionnels ou techniques

### Public

- | Chefs de projet
- | Chefs de projet utilisateur
- | Développeurs en charge d'un projet

### Prérequis

- | Aucun

### Programme de la formation

#### L'approche de définition et d'analyse des besoins

- | Identifier les besoins
- | Obtenir les besoins du client
- | La clarification et la reformulation des besoins
- | L'analyse des besoins
- | Définir les besoins
- | Spécifier les besoins
- | Classer les besoins par ordre de priorité
- | Développer les besoins
- | Cloisonnement des besoins
- | Distribution des besoins
- | Le suivi des besoins
- | La gestion des besoins
- | Tester et vérifier les besoins
- | Valider les besoins

#### Les bénéfices et écueils d'une approche formalisée

Référence	MGR719
Durée	2 jours (14h)
Tarif	1 690 €HT

### SESSIONS PROGRAMMÉES

#### A DISTANCE (FRA)

- du 5 au 6 mai 2025
- du 3 au 4 juillet 2025

#### PARIS

- du 5 au 6 mai 2025
- du 3 au 4 juillet 2025

#### AIX-EN-PROVENCE

- du 5 au 6 mai 2025
- du 3 au 4 juillet 2025

#### BORDEAUX

- du 5 au 6 mai 2025
- du 9 au 10 octobre 2025

#### GRENOBLE

- du 5 au 6 mai 2025
- du 9 au 10 octobre 2025

#### LILLE

- du 3 au 4 juillet 2025
- du 9 au 10 octobre 2025

#### LYON

- du 5 au 6 mai 2025
- du 9 au 10 octobre 2025

#### NANTES

- du 5 au 6 mai 2025
- du 9 au 10 octobre 2025

[VOIR TOUTES LES DATES](#)

## **La nomenclature des besoins**

### **Les pratiques recommandées pour la définition et l'analyse des besoins**

#### **S'engager sur une approche**

- | Qu'est-ce que s'engager sur une approche ?
- | Comment devenir et rester partenaires ?
- | Comment faire évoluer le partenariat ?

#### **Établir une équipe responsable du cahier des charges**

- | Que fait l'équipe ?
- | Comment créer l'équipe ?
- | Qui doit être dans l'équipe ?
- | Quand l'équipe doit-elle se réunir ?
- | Le Retour sur Investissement (ROI) d'une bonne définition et analyse des besoins
- | Les rôles de la maîtrise d'ouvrage et de la maîtrise d'oeuvre

#### **Définir les besoins**

- | Interviewer les clients
- | Interviewer un groupe
- | Calmer les situations tendues
- | L'évolution des besoins
- | La différence entre les besoins et l'architecture

#### **Identifier les besoins et les rendre visibles**

- | Présentation des techniques
- | Définition collaborative JAD (Joint Application Development)
- | Définition par approches successives (Design By Walking Around DBWA)
- | Les scénarii
- | L'approche par l'utilisation
- | Les schémas heuristiques (mind maps)
- | Les tableaux de Gilb
- | L'approche 315
- | Prototypage
- | Les diagrammes logiciels

#### **Le cahier des charges fonctionnel**

- | Considérations générales d'un bon cahier des charges
- | Choisir l'auteur du cahier des charges fonctionnel
- | Quels besoins inclure dans un cahier des charges fonctionnel
- | La longueur du cahier des charges fonctionnel
- | Les caractéristiques désirées d'un cahier des charges fonctionnel
- | Énoncer les besoins

#### **Le cahier des charges fonctionnel standard**

- | Introduction
- | Description générale
- | Besoins détaillés

#### **Le cahier des charges technique et général**

- | Les clauses
- | La spécification technique du besoin

#### **Définir et améliorer le processus d'identification des besoins**

- | Comment définir le processus ?
- | Les objectifs du responsable des besoins
- | Exemple de processus d'identification des besoins

#### **Règles à suivre pour une meilleure définition des besoins**

#### **Les itérations entre les cycles de définition des besoins et de l'architecture ou les processus d'ingénierie**

- | Le processus d'ingénierie
- | Recommandations sur le processus d'ingénierie

#### **Vérifier et valider l'adéquation aux besoins**

- | Les méthodes de vérification
- | Recommandations

| Les erreurs à éviter

### **Des approches de test et d'intégration**

| Les mythes de l'intégration et des tests  
| Gérer les personnes  
| Gérer les processus  
| L'approche de test IDEA

### **Les fonctions et leurs caractéristiques**

| La relation Qualité/Fonction  
| Formulation des fonctions  
| Les différentes catégories de fonctions  
| Les fonctions inutiles ou nuisibles

### **Identification des fonctions par la méthode RESEAU**

| Recherche intuitive  
| Étude du cycle de vie et de développement  
| La méthode SAFE (Séquentiel Analysis of Fonctionnal Elements)  
| Examen des mouvements et des efforts  
| Analyse d'un produit de référence

### **Utilisation des normes et des règlements**

## **Méthode pédagogique**

De nombreuses études de cas ponctuent les différents chapitres de la formation. Les conseils et retours d'expérience d'intervenants experts en gestion de projets informatiques. Les contenus digitaux mis à disposition des participants après la formation renforcent l'efficacité pédagogique du programme et garantissent un bénéfice durable de l'action de formation.

## **Méthode d'évaluation**

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

---

## **Suivre cette formation à distance**

Voici les prérequis techniques pour pouvoir suivre le cours à distance :

| Un ordinateur avec webcam, micro, haut-parleur et un navigateur (de préférence Chrome ou Firefox). Un casque n'est pas nécessaire suivant l'environnement.  
| Une connexion Internet de type ADSL ou supérieure. Attention, une connexion Internet ne permettant pas, par exemple, de recevoir la télévision par Internet, ne sera pas suffisante, cela engendrera des déconnexions intempestives du stagiaire et dérangera toute la classe.  
| Privilégier une connexion filaire plutôt que le Wifi.  
| Avoir accès au poste depuis lequel vous suivrez le cours à distance au moins 2 jours avant la formation pour effectuer les tests de connexion préalables.  
| Votre numéro de téléphone portable (pour l'envoi du mot de passe d'accès aux supports de cours et pour une messagerie instantanée autre que celle intégrée à la classe virtuelle).  
| Selon la formation, une configuration spécifique de votre machine peut être attendue, merci de nous contacter.  
| Pour les formations incluant le passage d'une certification la dernière journée, un voucher vous est fourni pour passer l'examen en ligne.  
| Pour les formations logiciel (Adobe, Microsoft Office...), il est nécessaire d'avoir le logiciel installé sur votre machine, nous ne fournissons pas de licence ou de version test.  
| Horaires identiques au présentiel.

---

## **Accessibilité**



Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.  
Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.