

# Sommaire

<b>Introduction</b> .....	9
Pratique n° 1	
<b>Clarifier le vocabulaire</b> .....	15
L'univers du projet .....	18
L'univers du produit .....	19
L'univers des clients (ou utilisateurs) .....	20
Les leçons de l'expérience .....	22
Pratique n° 2	
<b>Dénicher les vrais besoins</b> .....	25
Attention aux « objectifs-solutions » ! .....	28
Questionner, questionner, et encore questionner .....	31
Éclaircir le contexte .....	34
Les leçons de l'expérience .....	35
Pratique n° 3	
<b>Comprendre les fonctions</b> .....	39
À travers l'œil de l'utilisateur .....	42
Du besoin à la solution .....	43
La mise en forme du besoin .....	46
Les leçons de l'expérience .....	46
Pratique n° 4	
<b>Déterminer les fonctions</b> .....	49
Biographie du produit .....	51
Analyse de l'environnement du produit .....	53
Rédiger une liste complète des fonctions .....	56
Les leçons de l'expérience .....	59

## Pratique n° 5

<b>S'inspirer de l'existant</b> .....	63
L'analyse critique de l'existant .....	65
Des utilisateurs plus ou moins satisfaits .....	67
L'analyse comparative de la concurrence .....	69
Les leçons de l'expérience .....	70

## Pratique n° 6

<b>Écouter les clients</b> .....	75
Toujours revenir aux besoins .....	78
Les conditions d'une écoute favorable .....	80
Adapter son écoute au type de clients .....	82
Les leçons de l'expérience .....	85

## Pratique n° 7

<b>Éviter les surspécifications</b> .....	89
Définir des critères de performance précis .....	92
Fixer un niveau objectif pour chaque critère .....	94
Un peu de souplesse .....	95
Présenter ses résultats .....	97
Les leçons de l'expérience .....	99

## Pratique n° 8

<b>Déterminer les priorités</b> .....	103
Hiérarchiser les fonctions avec méthode .....	106
Quelques pièges à éviter .....	110
Déterminer les vraies priorités .....	112
Les leçons de l'expérience .....	116

## Pratique n° 9

<b>Animer un groupe d'expression des besoins</b> .....	119
Constituer le groupe adéquat .....	122
Affirmer sa position d'animateur .....	124
Laisser chacun s'exprimer librement .....	125
Les leçons de l'expérience .....	126

## Pratique n° 10

<b>Bâtir et partager le cahier des charges fonctionnel</b> .....	131
Pour qui le rédiger et avec qui ? .....	133
Pourquoi l'élaborer ? .....	134
Quelles rubriques mentionner ? .....	135
Les leçons de l'expérience .....	136
<b>En guise de synthèse</b> .....	141
<b>Bibliographie</b> .....	147