

01 FICHE D'EXPRESSION DE BESOINS

⇒ DÉFINITION

Cette fiche permet de formaliser explicitement des besoins exprimés par un client ou des utilisateurs afin de les valider et de les transformer en projet si cela est jugé opportun.

Exprimer un besoin, c'est considérer qu'il est nécessaire de modifier une situation existante et être capable de définir l'état à atteindre à partir de cette situation initiale.

☞ COMMENT L'UTILISER ?

La fiche d'expression de besoins doit comporter les rubriques suivantes :

- Identifier les acteurs : nom du rédacteur de la fiche et sa structure et noms des personnes qui ont été consultées et leur structure ;
- Rappeler le contexte : éléments du contexte pertinents et présentation de ce qui a déclenché la rédaction de la fiche (un changement de réglementation, une innovation technologique, les résultats d'une mission d'audit, un souhait du marketing...);
- Donner l'objet de la fiche : idée qui donne lieu à la rédaction de la fiche (faire évoluer un applicatif, modifier ou introduire une nouvelle procédure, modifier ou créer une structure, lancer un nouveau produit...);
- Donner les objectifs poursuivis : objectif principal et objectifs complémentaires (accroissement de productivité d'un service, réduction du taux d'anomalies/de dysfonctionnements, accroissement de la qualité de service client, réduction des coûts...);
- Rappeler l'existant : identifier quels sont les processus, les acteurs, les structures, les produits, les applications informatiques, les marchés de clientèle concernés...;
- Donner les gains attendus : indiquer le moyen de mesurer les gains (indicateurs existants ou à créer) évaluer les gains espérés, dans le temps ;
- Donner les contraintes : évaluer le coût et les délais de mise en œuvre, ainsi que le coût prévisionnel de fonctionnement ;
- Donner les risques : identifier les risques liés à la réalisation ou à la non-réalisation du projet.

◆ NOTRE CONSEIL

- Distinguer besoin et problème ou dysfonctionnement : décrire la situation existante et réaliser une analyse critique ;
- Distinguer besoin et responsabilité : hiérarchiser les besoins en fonction de la contribution aux objectifs, penser d'abord au « pour quoi ? » ;
- Distinguer besoin et constat : penser à une évaluation économique (gains/coûts) ;
- Distinguer besoin et idée ou rêve : être créatif et prospectif (pas seulement le présent) et ne jamais préjuger des solutions a priori.

◆ IMPRIMÉ TYPE

RÉDACTEUR :	STRUCTURE :
Personnes consultées :	Leur structure :
RAPPEL DU CONTEXTE	
OBJET :	
OBJECTIFS POURSUIVIS	
RAPPEL DE L'EXISTANT	
GAINS ATTENDUS	
CONTRAINTES	
RISQUES	