

Rédaction et validation des spécifications, communication des livrables

Séance 5 : écrire, faire valider, convaincre

Analyse des besoins | M1 Informatique | 2026-2027

Formateur : Réda Bourebaba

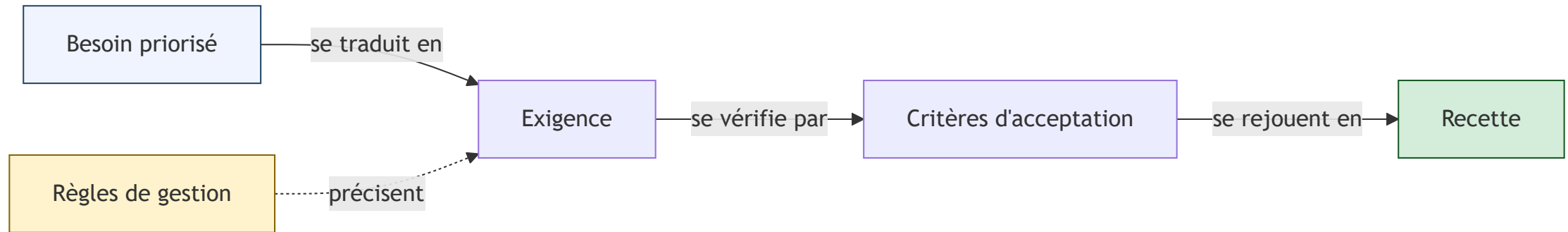
Objectifs de cette séance

- **Rédiger** les spécifications fonctionnelles du cas fil rouge et leurs critères d'acceptation
- **Faire valider** des spécifications par un commanditaire et intégrer ses retours
- **Adapter** la présentation d'un livrable de cadrage à son public, décideur ou technique
- **Préparer** une soutenance de cadrage et anticiper les objections

Ce matin : 4 heures de travaux dirigés et la remise du livrable 3. Cet après-midi : 2 heures pour préparer la soutenance de vendredi.

◀ Rappel de la séance 4

Hier, vous avez appris à passer d'un besoin à un test, sur le projet des médiathèques. Aujourd'hui, vous parcourez la même chaîne pour Zinc Média.



- **Besoin** : ce qu'un acteur veut obtenir. C'est votre livrable 1
- **Exigence** : ce que la solution doit faire ou respecter pour servir ce besoin
- **Critère d'acceptation** : le test qui dit si l'exigence est tenue

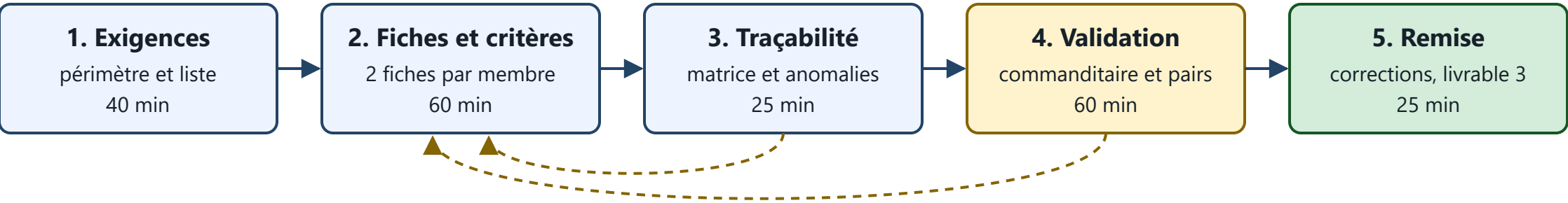
Ce que vous avez en main : vos besoins priorisés, votre rapport corrigé, et la ligne écrite hier qui dit ce que vous spécifiez.

Ce qu'il manque : les spécifications elles-mêmes. C'est le livrable 3.

Vue d'ensemble de la journée

La journée suit **deux parcours**. Le matin, vous écrivez vos spécifications et vous les faites valider. L'après-midi, vous préparez la façon de les défendre vendredi.

Matin : le TD de spécification, 4 heures



En pointillé : ce que la matrice et les retours trouvent d’incomplet renvoie aux fiches

Après-midi : la préparation de la soutenance, 2 heures



- Le matin produit le **livrable 3**, l'après-midi le **plan de votre soutenance**

Le repère en haut de chaque slide indique le parcours et l'étape en cours.

Le matin : cinq étapes, cinq questions

Chaque étape répond à une question, avec une méthode vue hier, et laisse une pièce du livrable 3.

Étape	Question	Méthode	Ce qu'on produit	Durée
Lancement	Que spécifie-t-on ?		Consignes, répartition dans le groupe	10 min
1. Exigences	Que fait la solution, que ne fait-elle pas ?	Périmètre, types, priorités	Périmètre et liste des exigences	40 min
2. Fiches et critères	Comment saura-t-on que c'est fait ?	Fiche, cas nominal, limite, erreur	Fiches d'exigence et critères d'acceptation	60 min
Pause				15 min
3. Traçabilité	Un besoin oublié, une exigence en trop ?	Matrice de traçabilité	Matrice de traçabilité	25 min
4. Validation	Qu'en disent les autres ?	Échantillon, grille, journal	Validation par le commanditaire et par un groupe pair	60 min
5. Remise	Que fait-on de chaque retour ?	Une décision par retour	Correction et remise du livrable 3	25 min

Avant chaque étape : un rappel de la méthode et un exemple rempli sur les **médiathèques**. Vous, vous l'appliquez à **Zinc Média**.

Ce que vous spécifiez

Premier choix à faire, avant d'écrire une ligne : **quelle solution** décrivez-vous ? La réponse dépend du verdict de votre rapport de faisabilité.

- Vous spécifiez **le scénario que vous avez recommandé**, qu'il reprenne la demande ou qu'il s'en écarte

Votre verdict	Ce que vous spécifiez	Exemple (médiathèques)
Go	Le scénario recommandé	Le changement de logiciel
No-Go	Le scénario de remplacement de votre rapport	La mise à jour du portail actuel, proposée à la place
Go sous conditions	La solution. Les conditions restent dans le rapport, avec leur test, leur responsable et leur date	Le changement de logiciel. La condition sur la subvention reste dans le rapport

Un No-Go ne dispense pas de spécifier : le commanditaire attend de savoir **quoi faire à la place**.

D'où viennent vos exigences

Une exigence ne s'invente pas : chacune descend d'un **besoin**. Vous partez donc d'une liste de besoins numérotés, qui a trois origines.

Origine du besoin	Sa source	Exemple (médiathèques)
Votre livrable 1	La synthèse des besoins priorisés	B1 Réserver en ligne, porté par les usagers
Besoin implicite	Personne ne l'a dit, tout le monde le tient pour acquis	B3 Historique de lecture confidentiel
Besoin apparu depuis	Le rapport de faisabilité, une réponse du commanditaire	B6 Portail accessible, issu d'une menace de la SWOT

- Tout besoin ajouté porte sa **source**

Découpez votre scénario en 2 ou 3 domaines que vous nommez vous-mêmes, par exemple ce que font les personnes, ce que fait le matériel, ce que deviennent les données. Répartissez-vous selon vos profils, puis relisez-vous **d'un domaine à l'autre**.

Étape 1 : la méthode et ses termes

On fixe d'abord ce qui entre dans le projet. Ensuite, chaque exigence tient sur **une ligne**, avec les informations qui permettront de la retrouver et de la trier.

Terme	Rappel	Exemple (médiathèques)
Périmètre	Trois colonnes : dans, plus tard, hors. Une raison par ligne exclue	Plus tard : application mobile native
Identifiant, intitulé	Un numéro stable, une phrase qui dit une seule chose	EX-03 Réserver un document d'une autre médiathèque
Type F	Fonctionnelle : ce que la solution fait	Un usager peut prolonger un prêt en ligne
Type NF	Non fonctionnelle : comment elle le fait, sous quelles contraintes	La page de réservation s'affiche en moins de 2 secondes en 4G
Priorité	Celle de MoSCoW : M indispensable, S important, C souhaitable	S : être prévenu quand le document est disponible
Besoin source	Le numéro du besoin que l'exigence sert	B1 Réserver en ligne
État	Détaillée : elle aura sa fiche à l'étape 2. À détailler : elle reste une ligne	

TD 1/5 : périmètre et liste des exigences

Durée : 40 min | **Modalité :** groupe, cas Zinc Média

- 1. **8 min.** Relisez votre recommandation et vos besoins priorisés, numérotez-les (B1, B2...), ajoutez les besoins implicites
- 2. **8 min.** Délimitez le périmètre : dans, plus tard, hors, avec une raison par ligne exclue
- 3. **14 min.** Listez **15 à 20 exigences**, une ligne chacune
- 4. **7 min.** Pour chacune : identifiant, type, priorité, besoin source, état
- 5. **3 min.** Vérifiez : **au moins 3 non fonctionnelles**

ID	Intitulé	Type	Priorité	Besoin source	État
EX-01	À vous	F ou NF	M, S ou C	B1, B2...	Détaillée ou à détailler

Livrable attendu : le périmètre et la liste des exigences.

Les « pas cette fois » vont dans la colonne « plus tard » du périmètre, pas dans cette liste.

🔍 Étape 1 : exemple rempli (médiathèques)

Voici à quoi ressemble un extrait de la production attendue, sur le projet d'exemple.

Périmètre	Élément	Raison
Plus tard	Application mobile native	Budget de la première version
Hors	Paiement des amendes en ligne	Relève de la régie de recettes, pas du portail

F : fonctionnelle | NF : non fonctionnelle | M : indispensable | S : important

ID	Intitulé	Type	Priorité	Besoin source	État
EX-03	Réserver un document d'une autre médiathèque	F	M	B1 Réserver en ligne	Détaillée
EX-04	Être prévenu quand le document est mis de côté	F	S	B2 Être prévenu	Détaillée
EX-05	Prolonger un prêt en ligne	F	S	B4 Prolonger un prêt	À détailler
EX-06	Seul l'usager peut consulter son historique de prêts	NF	M	B3 Historique confidentiel	Détaillée
EX-07	Tout le portail s'utilise sur un écran de 360 pixels de large	NF	M	B5 Portail sur téléphone	À détailler

✔ Étape 1 : bon résultat, erreurs fréquentes

Un bon résultat : en lisant une ligne seule, on sait ce que la solution doit faire, pour quel besoin, et avec quelle urgence.

Ligne ratée	Ce qui ne va pas	Ligne corrigée
« Le portail est en responsive design »	Une solution, pas une exigence	EX-07 : tout le portail s'utilise sur un écran de 360 pixels de large
« L'utilisateur peut réserver et prolonger ses prêts »	Deux exigences en une	EX-03 pour réserver, EX-05 pour prolonger
« Export Excel des réservations », sans besoin source	Personne ne la demande	Retrouver le besoin et l'acteur, sinon la retirer

À contrôler avant de passer à l'étape 2 :

- Tout n'est pas en **M** : si tout est indispensable, rien n'est priorisé
- Les exigences **non fonctionnelles** sont là : ce sont souvent vos besoins implicites
- Aucun **mot vague** : rapide, simple, convivial, moderne, optimisé, « si possible », « etc. »

Étape 2 : la méthode et ses termes

Une ligne de liste ne suffit pas pour réaliser ni pour vérifier. La **fiche** précise l'exigence, et ses **critères d'acceptation** disent comment on saura qu'elle est tenue.

Terme	Rappel	Forme attendue
Récit utilisateur	L'énoncé d'une exigence fonctionnelle	En tant que [acteur], je veux [action], afin de [résultat]
Règle de gestion	Une règle du métier, précise, décidée par le métier	RG1 : un usager a au plus 5 réservations actives
Critère d'acceptation	Un test écrit avant le développement	Étant donné [situation], quand [action], alors [résultat observable]
Hypothèse signalée	Une règle qui vous manque, écrite comme telle	« H1, à confirmer : ... », et une question au commanditaire

Cas du critère	Ce qu'il teste
Nominal	Aucune règle ne s'oppose à l'action
Limite	Le seuil d'une règle chiffrée, des deux côtés
Erreur	Une condition préalable manque, ou l'action échoue

TD 2/5 : fiches et critères d'acceptation

Durée : 60 min | **Modalité :** groupe, 2 fiches par personne

1. **5 min.** Retenez vos exigences les plus prioritaires : **2 par membre du groupe**
2. **20 min.** Pour chacune, remplissez la fiche : énoncé, règles de gestion, hors périmètre
3. **20 min.** Écrivez **au moins 3 critères d'acceptation** par fiche : un nominal, les autres pris parmi limite et erreur, au moins un par règle citée
4. **5 min.** Une règle qui vous manque s'écrit comme une **hypothèse signalée**, et devient une question au commanditaire
5. **10 min.** Faites relire chaque fiche par un autre membre du groupe

Livrable attendu : 2 fiches par membre, soit 6 fiches à trois et 8 fiches à quatre.

Pour une exigence non fonctionnelle : une mesure, ses conditions, un seuil.

🔍 Étape 2 : exemple de fiche (médiathèques)

La fiche reprend le gabarit d'hier. Elle est remplie ici pour une autre exigence, avec une hypothèse signalée.

Rubrique	Fiche remplie
Identifiant et intitulé	EX-04 Être prévenu quand le document est mis de côté
Type et priorité	Fonctionnelle, importante
Besoin source et acteur	B2 Être prévenu, porté par les usagers
Énoncé	En tant qu'utilisateur ayant une réservation en attente, je veux être prévenu dès que mon document est mis de côté, afin de venir le retirer avant l'expiration
Règles de gestion	RG2 : une réservation non retirée expire après 7 jours RG6 : la notification part quand un bibliothécaire met le document de côté, pas quand il est rendu RG7 : un seul rappel est envoyé, 2 jours avant l'expiration
Hypothèse signalée	H1, à confirmer : si le courriel est rejeté, le bibliothécaire en est averti
Critères d'acceptation	CA-08 nominal, CA-09 limite (RG7), CA-10 erreur (RG6)
Hors périmètre	Notification par l'application mobile

🔍 Étape 2 : exemple de critères (médiathèques)

Les trois critères de la fiche EX-04. Chacun a une situation de départ avec des valeurs, une seule action, un résultat que n'importe qui peut constater.

Critère	Texte
CA-08 nominal	Étant donné une réservation en attente et un usager dont le courriel est renseigné, quand un bibliothécaire met le document de côté, alors l'usager reçoit un courriel qui indique la médiathèque de retrait et la date d'expiration
CA-09 limite (RG7)	Étant donné un document mis de côté depuis 5 jours et non retiré, quand le traitement du matin s'exécute, alors un rappel est envoyé. Étant donné le même document le lendemain, quand le traitement s'exécute, alors aucun rappel n'est envoyé
CA-10 erreur (RG6)	Étant donné un document réservé, rendu par l'emprunteur précédent mais pas encore mis de côté, quand l'usager consulte sa réservation, alors elle reste « en attente » et aucune notification n'est partie

Comment le lire : CA-09 se place des deux côtés du seuil, le jour du rappel puis le lendemain. L'hypothèse H1 n'a pas encore de critère : elle attend la réponse du commanditaire.

✔ Étape 2 : bon résultat, erreurs fréquentes

Un bon résultat : quelqu'un qui n'a pas suivi le projet peut dérouler chaque critère et dire « réussi » ou « échoué », sans vous poser de question.

Critère raté	Ce qui lui manque
« Quand l'expiration approche, l'utilisateur est relancé »	La situation de départ et ses valeurs : combien de jours avant ? Combien de relances ?
« Le rappel est envoyé par une tâche planifiée chaque nuit »	Un résultat observable : c'est une façon de programmer, pas un test
« La notification part rapidement »	Une mesure, ses conditions et un seuil : « 95 % des notifications partent moins de 15 minutes après la mise de côté »

Trois erreurs fréquentes :

- Trois critères **nominaux** : aucune règle n'est mise à l'épreuve
- Une règle citée dans la fiche, **sans critère** limite ou d'erreur
- Une hypothèse écrite **comme un fait** : le commanditaire ne saura pas qu'il doit la confirmer

Étape 3 : la méthode et ses termes

Vous avez des besoins, des exigences et des critères, écrits par des personnes différentes. La **matrice de traçabilité** les relie, pour montrer ce qui manque et ce qui est en trop.

Comment elle se construit : une ligne par besoin, puis les exigences qui le servent, puis les critères qui vérifient ces exigences.

Anomalie	Ce qu'elle cache	Que faire
Besoin indispensable ou important sans exigence	Un besoin oublié, souvent implicite	Écrire l'exigence qui manque
Exigence sans besoin	Une exigence orpheline, souvent une solution ajoutée en route	Retrouver le besoin et l'acteur, sinon la retirer en l'écrivant
Fiche sans ses critères	Une exigence qu'on ne saura pas vérifier	Écrire les critères, au moins un par règle citée

Différence avec hier : une exigence de la liste qui n'a pas de fiche n'est pas une anomalie aujourd'hui. Elle porte la mention « à détailler ».

TD 3/5 : matrice de traçabilité

Durée : 25 min | **Modalité** : groupe

1. **8 min.** Une ligne par **besoin**, ceux du livrable 1 et ceux que vous avez ajoutés, indispensables et importants d'abord
2. **7 min.** Reportez les **exigences** et les **critères** qui le couvrent
3. **4 min.** Repérez les trois anomalies : besoin indispensable ou important sans exigence, exigence sans besoin, fiche sans ses critères
4. **6 min.** Traitez chacune : ajouter, retirer, ou reporter à plus tard **en l'écrivant**

Livrable attendu : la matrice de traçabilité et la liste des anomalies traitées.

Une exigence listée sans fiche porte la mention « à détailler ». Dans ce TD, ce n'est pas une anomalie : seules vos fiches doivent avoir leurs critères.

🔍 Étape 3 : exemple rempli (médiathèques)

La matrice d'hier, une fois ses anomalies traitées.

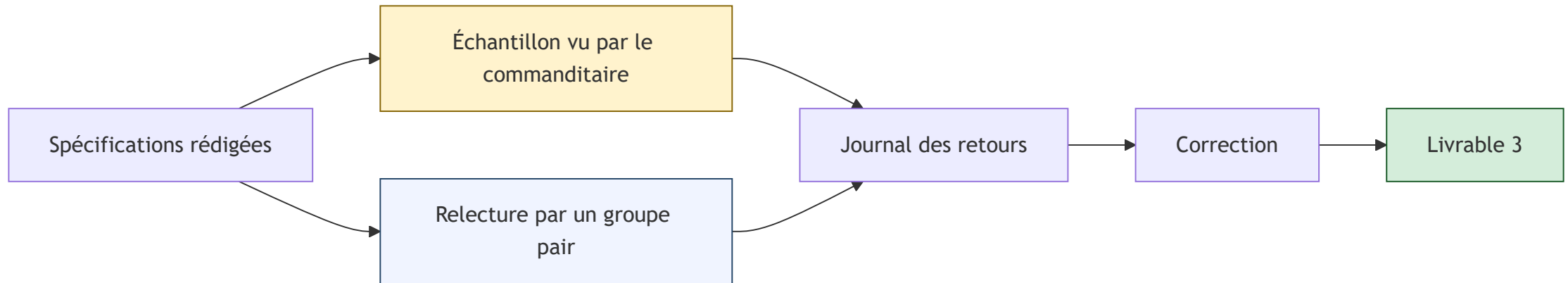
Besoin	Exigences	Critères
B1 Réserver en ligne (indispensable)	EX-01, EX-02, EX-03	CA-01 à CA-07
B2 Être prévenu (important)	EX-04	CA-08 à CA-10
B3 Historique confidentiel (indispensable, implicite)	EX-06	CA-11 à CA-13
B4 Prolonger un prêt (important)	EX-05	À détailler

Anomalie trouvée	Traitement, écrit
B3 n'avait aucune exigence	Ajoutée : EX-06, avec sa fiche et ses critères
EX-09 Export Excel ne servait aucun besoin	Retirée : aucun acteur ne la porte, écrite hors périmètre
La fiche EX-04 citait RG7 sans critère	Ajouté : CA-09, critère limite

Un bon résultat : chaque anomalie a une ligne et une décision. **Erreur fréquente** : remplir les cases pour que la matrice ait l'air complète, au lieu d'écrire ce qui manque.

Le circuit de validation

Vos spécifications ont été relues à l'intérieur du groupe. Il leur manque un regard **extérieur** : celui qui commande, et celui qui n'a pas écrit.



- Le **commanditaire** ne lit pas tout : il examine un échantillon et tranche
- Le **groupe pair** relit l'ensemble avec une grille
- Chaque retour entre dans le **journal** et reçoit une décision

Faire valider n'est pas faire approuver. Un retour qui dérange est un retour utile.

TD 4/5 : validation

Durée : 60 min | **Modalité :** deux activités menées en parallèle

Avant de commencer : partagez votre document en lecture avec le groupe qui vous relit et avec le formateur.

Devant le commanditaire, 8 minutes par groupe, ordre tiré au sort :

- Il choisit **3 exigences** et, pour chacune, accepte, refuse ou demande une précision
- Vous lui soumettez vos hypothèses les plus importantes, **3 au plus**

Relecture par un groupe pair, 30 minutes, avec la grille :

Groupe	1	2	3	4	5	6
Relit le groupe	3	4	5	6	1	2

Le reste du temps : tranchez et corrigez chaque retour dès qu'il arrive.

Devant le commanditaire : préparer vos 8 minutes

Huit minutes passent vite. Le commanditaire tranche ce qui est **formulé pour être tranché** : une hypothèse précise, pas une question ouverte.

Moment	Ce que vous faites	Exemple (médiathèques)
Il choisit 3 exigences	Vous lisez l'énoncé et un critère, sans commenter	EX-04 et son critère CA-09
Il accepte	Vous notez, vous passez à la suivante	« D'accord pour un seul rappel »
Il refuse	Vous demandez le besoin derrière le refus	« Pas de rappel par SMS : qui le paierait ? »
Il demande une précision	Vous répondez, ou vous notez la question	« Deux jours ouvrés ou deux jours calendaires ? »
Vous soumettez une hypothèse	Vous la lisez telle qu'elle est écrite	« H1 : si le courriel est rejeté, le bibliothécaire en est averti. Est-ce bien la règle ? »

Question ratée	Ce qui lui manque
« Que voulez-vous pour les notifications ? »	Une proposition à confirmer : vous lui faites refaire votre travail

La grille de relecture

Quand vous relisez un autre groupe, vous ne jugez pas ses choix : vous contrôlez que chaque exigence peut être **comprise et vérifiée**. Ce sont les qualités vues hier, ramenées à cinq contrôles.

Pour chaque exigence relue : oui ou non. Tout « non » est suivi d'une phrase.

N°	Contrôle	Porte sur	Exemple de « non » (médiathèques)
1	Elle dit une seule chose	Toutes les exigences	« Réserver et prolonger » : deux exigences
2	Elle ne contient aucun mot vague	Toutes les exigences	« Le portail doit être rapide »
3	Elle est rattachée à un besoin et porte une priorité	Toutes les exigences	EX-09 Export Excel : aucun besoin source
4	Ses critères ont des valeurs précises et un résultat observable	Les fiches	« Quand l'expiration approche, l'utilisateur est relancé »
5	Chaque règle citée a son critère limite ou d'erreur	Les fiches	RG7 citée, aucun critère sur le rappel

Un « non » utile dit **ce qui manque**, pas seulement que cela ne va pas.

Le journal des retours

Un retour qui n'est écrit nulle part est perdu. Le **journal** garde chaque retour, d'où il vient, et ce que vous en avez fait. Il est tenu par le groupe relu.

Exigence	Retour	De qui	Décision	Suite donnée
EX-04	« Le délai n'est pas chiffré »	Groupe pair	Accepté	Critère CA-09 réécrit
EX-09	« Je n'en ai pas besoin »	Commanditaire	Accepté	Retirée, écrite hors périmètre
EX-03	« Ajoutez le paiement des amendes »	Groupe pair	Refusé	Raison déjà écrite dans le périmètre
EX-06	« Historique gardé combien de temps ? »	Commanditaire	Reporté	Hypothèse H2 signalée, réponse attendue de l'él

Trois décisions possibles :

- **Accepté** : vous corrigez, et vous dites où
- **Refusé** : vous ne changez rien, et vous dites pourquoi en une ligne
- **Reporté** : vous ne pouvez pas trancher aujourd'hui, et vous dites ce qui manque

TD 5/5 : correction et remise

Dernière étape du matin : fermer chaque retour, corriger, puis assembler les pièces produites depuis ce matin en un seul document.

Durée : 25 min | **Modalité** : groupe

1. **5 min.** Donnez une décision à **chaque retour** du journal : accepté, refusé ou reporté
2. **3 min.** Justifiez en une ligne tout retour refusé
3. **10 min.** Corrigez les fiches, puis la matrice de traçabilité
4. **5 min.** Assemblez le livrable 3 en **un seul PDF** : périmètre, liste des exigences, fiches, matrice, journal des retours
5. **2 min.** Remettez-le au formateur avant la fin du TD

Livrable attendu : le livrable 3, noté sur 3 points.

Liste de contrôle avant de rendre : les critères de la slide suivante.

 Livrable 3 : ce qui est noté

Composant	Points	Critères
Spécifications fonctionnelles	1	15 à 20 exigences unitaires et sans mot vague, dont 3 non fonctionnelles, périmètre écrit, journal des retours joint avec une décision par retour
Critères d'acceptation	1	2 fiches par membre, au moins 3 critères par fiche et un par règle citée, valeurs précises, hypothèses signalées
Matrice de traçabilité	1	Besoins indispensables tous couverts, aucune fiche sans critère, aucune exigence sans besoin

Remise : un seul PDF par groupe, nommé `L3_nom-du-cabinet.pdf` , remis au formateur avant la fin du TD.

La note est une note de groupe. Un retour refusé avec une bonne justification ne coûte rien : ce qui est regardé, c'est que chaque retour ait reçu une décision.

L'après-midi : vue d'ensemble

Vos spécifications sont remises. Reste à **convaincre** : vendredi, vous aurez 20 minutes devant un comité de décision.



- Les temps 1 à 3 donnent la **méthode** : dire la décision d'abord, construire le support, répondre aux objections
- Le temps 4 est **le vôtre** : vous bâtissez le plan de votre soutenance
- Le temps 5 fixe les **règles** de vendredi et votre ordre de passage

Les exemples restent ceux des médiathèques. Votre plan de soutenance porte sur Zinc Média.

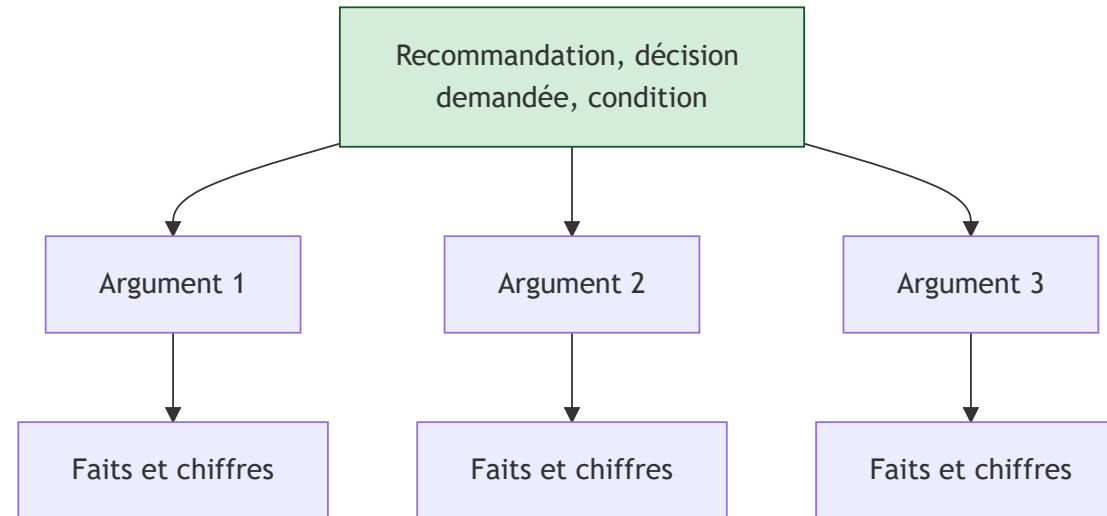
L'après-midi : cinq temps, cinq questions

Temps	Question	Contenu	Durée
1. Synthèse	Que dit-on en premier, et à qui ?	Synthèse décisionnelle, adapter le discours au public	25 min
2. Atelier éclair	Savez-vous le faire sur un exemple ?	Atelier éclair et sa correction	20 min
3. Support	Que montre-t-on, et que répond-on ?	Support de soutenance, questions et objections	20 min
Pause			10 min
4. Plan de soutenance	Que direz-vous vendredi, dans quel ordre ?	Plan de soutenance, par groupe	30 min
5. Règles de l'oral	Comment se passe vendredi ?	Règles de l'oral, rôle au comité, tirage au sort	15 min

Vous repartez avec le plan de votre soutenance, votre ordre de passage et le rôle que vous tiendrez au comité.

▲ La synthèse décisionnelle

Un rapport se rédige dans l'ordre où l'on a travaillé. Un décideur, lui, veut d'abord **la fin**. La synthèse décisionnelle remet le contenu dans son ordre à lui.



- La **recommandation**, la **décision demandée** et la **condition** d'abord
- **Trois arguments** au plus, chacun appuyé sur des faits
- Les risques majeurs et les prochaines étapes ensuite, le détail en annexe

Un décideur lit de haut en bas et peut s'arrêter à tout moment. Ce qu'il a lu doit suffire.

▲ La pyramide, étage par étage

Exemple sur les médiathèques : une demande adressée au **directeur**, tirée du registre des risques de la séance 2.

Étage	Ce qu'on y met	Exemple (médiathèques)
Recommandation	Ce que nous proposons	Former un second agent au paramétrage du logiciel
Décision demandée	Ce que le décideur doit dire ou signer	Libérer cet agent 5 jours pour la formation
Condition	Ce qui doit être vrai, avec une date	Formation terminée un mois avant la migration
Arguments, 3 au plus	Les raisons, chacune en une phrase	Un seul agent sait paramétrer. Son absence arrêterait la migration. La formation ramène la criticité de 15 à 5
Faits	Ce qui appuie chaque argument, avec sa source	Migration de 2 mois, 3 semaines d'absence l'an dernier (registre, risque 1)

Comment le lire : le directeur peut s'arrêter après la deuxième ligne et savoir ce qu'on attend de lui. Les faits ne servent que s'il demande « pourquoi ? ».

Adapter le discours au public

La même analyse ne se présente pas de la même façon à celui qui paie, à celui qui réalise et à celui qui utilisera. Chacun arrive avec **sa** question.

Public	Sa question	Ce qu'on lui montre	Ce qu'on évite
Décideur	Que dois-je décider, pour combien, avec quel risque ?	Verdict, coût, délai, 3 risques majeurs	Le détail technique, le registre entier
Équipe technique	Est-ce réalisable, et qui le fait ?	Existant, incertitudes, tests prévus, spécifications	Les généralités
Utilisateurs et terrain	Qu'est-ce qui change pour moi ?	Ce qui change, quand, qui les accompagne	Le jargon, les chiffres financiers

- Le **fond** ne change pas d'un public à l'autre
- Ce qui change : l'**ordre**, le **niveau de détail**, le **vocabulaire**

Vendredi, votre public est un **comité de décision**.

Un même fait, trois publics

Le fait (médiathèques) : l'éditeur arrête le support du logiciel actuel fin 2027.

Public	Ce qu'on lui dit
L' élu à la culture décideur	« Fin 2027, le portail ne recevra plus de correctif de sécurité. Nous vous demandons de décider maintenant, pour que la bascule soit terminée avant cette date. »
Le service informatique équipe technique	« La bascule doit être finie avant la fin du support. La migration du catalogue sera testée sur un extrait, parce que deux fonds ont été fusionnés à la main. »
Les bibliothécaires terrain	« Le portail change avant fin 2027. Vous serez formés avant l'ouverture, et des ateliers sont prévus dans chaque médiathèque pour les usagers. »

Ce qu'on en tire : le fait est le même, sa source aussi. L' élu entend une décision à prendre, le service informatique une contrainte de calendrier, les bibliothécaires ce qui change pour eux.

Atelier éclair : remettre la conclusion en tête

Durée : 10 min | **Modalité** : binôme, projet des médiathèques

Voici la conclusion d'un rapport de faisabilité, écrite dans l'ordre du travail :

« Nous avons mené six entretiens et analysé l'existant du réseau. Le logiciel actuel n'est plus mis à jour depuis 4 ans et son support s'arrête fin 2027. Trois scénarios ont été étudiés. La mise à jour du portail coûte 30 000 € et prend 4 mois, le changement de logiciel 90 000 € et 10 mois. Le premier ne couvre que les besoins indispensables et laisse la dépendance à un agent unique. Au vu de ces éléments, il nous semble que le changement de logiciel pourrait être envisagé, sous réserve de la subvention régionale. »

1. **6 min. Pour l' élu** : réécrivez-la en 4 lignes : décision demandée, raison, condition, solution de repli
2. **4 min. Pour le service informatique** : ajoutez 2 lignes sur ce qu'il doit savoir en plus

Atelier éclair : réponse possible

Ligne	Version réécrite
Décision demandée	Go sous condition : engager le changement de logiciel, pour 90 000 € et 10 mois
Pourquoi	Le support du logiciel actuel s'arrête fin 2027, et la simple mise à jour laisse le réseau dépendre d'un seul agent
Condition	La région notifie la subvention par écrit avant le 31 janvier 2027, suivi par le directeur des services
Sinon	Mise à jour du portail pour 30 000 €, limitée aux besoins indispensables
Pour le service informatique	Migration du catalogue testée sur un extrait avant la bascule, formation des équipes avant l'ouverture

- La conclusion est **en tête, chiffrée**, et le verdict est **nommé**
- « Il nous semble que... pourrait être envisagé » est devenu une **recommandation**
- La méthode (six entretiens, trois scénarios) part en **annexe**



Le support de soutenance

Vous savez quoi dire en premier. Le support, lui, doit porter ce message **sans vous** : un membre du comité qui décroche une minute doit pouvoir se raccrocher à l'écran.

- **Un message par slide**, et le titre l'affirme : « Le support s'arrête fin 2027 », pas « Analyse de l'existant »
- Chaque chiffre porte sa **source** : entretien, fiche d'existant, calcul
- La matrice des risques, pas le registre : **3 risques majeurs** commentés
- Les spécifications par **un exemple** : une exigence et ses critères
- Le détail en **annexe**, prêt pour les questions
- 20 minutes : **8 à 10 slides**, pas davantage

Test : en ne lisant que les titres de vos slides, comprend-on votre recommandation ?

Un titre qui affirme : avant, après

Un titre qui **décrit** annonce un sujet. Un titre qui **affirme** donne la conclusion de la slide. Exemples sur les médiathèques.

Titre qui décrit	Titre qui affirme	Ce que montre la slide
Analyse de l'existant	Le support s'arrête fin 2027	L'annonce de l'éditeur, et sa source
Comparaison des scénarios	Changer de logiciel couvre plus de besoins, pour trois fois le coût	Le tableau des trois scénarios
Risques	Un seul agent sait paramétrer : nous en formons un second	La matrice, avec 3 risques majeurs
Spécifications	Une réservation se vérifie par trois tests	L'exigence EX-03 et ses critères
Conclusion	Nous demandons un Go sous condition, avec un repli à 30 000 €	La décision demandée, en 4 lignes

Comment le lire : la colonne du milieu, lue seule de haut en bas, raconte toute la soutenance. C'est le test des titres.

Questions et objections

Après vos 20 minutes viennent 10 minutes de questions. Une objection n'est pas une attaque : c'est le signe qu'on vous a écouté. Elles se rangent en trois familles.

Famille	Exemple	Comment répondre
Sur un fait	« D'où sort ce chiffre ? »	La source, ou « c'est une hypothèse, voici comment la vérifier »
Sur la méthode	« Pourquoi ce seuil, cette cotation ? »	Le critère utilisé, et ce que devient le verdict si on le change
Sur l' intérêt	« Qu'est-ce que j'y gagne ? »	Revenir au besoin et au gain attendu

Une méthode en 4 temps : écouter jusqu'au bout, reformuler, répondre par un fait, vérifier que la réponse convient.

« Je ne sais pas, et voici comment je le saurai d'ici telle date » vaut mieux qu'une réponse inventée.

Une objection, déroulée en 4 temps

L'objection de l'élu (médiathèques) : « 90 000 €, c'est trois fois le prix de la mise à jour. Pourquoi payer autant ? »

Temps	Ce que vous faites	Exemple
1. Écouter	Vous laissez finir, sans préparer votre réponse	
2. Reformuler	Vous redites la question avec vos mots	« Vous demandez ce qu'apportent les 60 000 € de plus. »
3. Répondre par un fait	Un fait et sa source, pas une opinion	« La mise à jour ne couvre que les besoins indispensables, et le réseau reste dépendant d'un seul agent. »
4. Vérifier	Vous demandez si la réponse convient	« Est-ce que cela répond à votre question ? »

Et quand on ne sait pas : « La subvention sera-t-elle accordée ? »

« Je ne sais pas. La région doit répondre par écrit avant le 31 janvier 2027. Si elle refuse, nous proposons la mise à jour à 30 000 €. »

Plan de soutenance : le gabarit

Vos 20 minutes sont découpées d'avance. Le gabarit suit la synthèse décisionnelle : la décision demandée ouvre et ferme la soutenance.

Partie	Durée	Critère du barème
Recommandation et décision demandée	2 min	Recommandation, 1 point
Acteurs et besoins	3 min	Besoins et acteurs, 2 points
Faisabilité, risques et mitigation	6 min	Faisabilité, risques et mitigation, 3 points
Spécifications et critères d'acceptation	4 min	Spécifications, 2 points
Scénarios, conditions, prochaines étapes	3 min	Compte dans Recommandation
Rappel de la décision demandée	2 min	Compte dans Recommandation

Sur l'ensemble des 20 minutes : clarté et réponses aux questions, 2 points.

Le temps suit le barème : la partie la plus longue est celle qui pèse le plus.

Plan de soutenance : à vous

Vous avez la méthode et le gabarit. Vous construisez maintenant le plan de **votre** soutenance sur Zinc Média.

Durée : 30 min | **Modalité** : groupe

1. **5 min.** Écrivez votre recommandation en 4 lignes, comme dans l'atelier
2. **7 min.** Chiffrez ce que vos sources permettent de chiffrer, citez la source, signalez comme **hypothèse** tout ordre de grandeur estimé
3. **6 min.** Donnez un **titre qui affirme** à chaque slide du gabarit
4. **4 min.** Répartissez la parole : **tous les membres parlent**
5. **8 min.** Listez **5 objections** probables et votre réponse à chacune

Livrable attendu : le plan, montré au formateur avant de partir.

Plan de soutenance : exemple rempli (médiathèques)

Partie	Durée	Titre qui affirme	Qui parle
Recommandation et décision demandée	2 min	Nous recommandons de changer de logiciel, si la subvention est notifiée	Membre 1
Acteurs et besoins	3 min	Le portail actuel ne permet pas de réserver depuis un téléphone	Membre 2
Faisabilité, risques et mitigation	6 min	Faisable, si un second agent est formé et la bascule finie avant fin 2027	Membre 3
Spécifications et critères d'acceptation	4 min	Une réservation se vérifie par trois tests	Membre 4
Scénarios, conditions, prochaines étapes	3 min	Trois fois moins chère, la mise à jour ne couvre que les indispensables	Membre 2
Rappel de la décision demandée	2 min	Nous demandons un Go sous condition, avec un repli à 30 000 €	Membre 1

Objection probable	Réponse préparée
« Et si la subvention est refusée ? »	Le repli est prévu : mise à jour du portail, 30 000 €, besoins indispensables

Un bon plan : les titres se lisent seuls, tous les membres parlent, chaque objection a un fait en réponse.



Vendredi : les règles de l'oral

- **20 minutes** de présentation, chronomètre affiché, puis **10 minutes** de questions
- Les questions : le groupe désigné ouvre avec 2 questions (4 min), le président poursuit (5 min), le groupe désigné donne son avis (1 min)
- Note de groupe, sur **10 points**

D'ici vendredi :

- Finalisez le support à partir de votre plan : 8 à 10 slides
- Répétez **une fois**, chronomètre en main
- Remettez le support au formateur **avant le premier passage**

C'est le seul travail demandé hors séance dans ce module.

Vendredi : le comité et votre rôle

Vendredi, nous serons le 30 novembre 2026 : le comité de décision de Zinc Média se réunit.

- **Le président** : le formateur, dans le rôle de Julien Marchetti. C'est lui qui décide
- **Les membres** : un groupe désigné à chaque passage

Passage	1	2	3	4	5	6
Siège au comité, le groupe du passage	4	5	6	1	2	3

Quand vous siégez : au moins 2 questions, une grille d'observation à remplir, un avis en une phrase.

Tirage au sort de l'ordre de passage : maintenant. Notez votre passage et celui où vous siégez.

Points clés à retenir

-  On spécifie **ce qu'on a recommandé**, et chaque exigence descend d'un besoin
-  Une règle manquante se **demande**. En attendant la réponse, elle s'écrit comme une hypothèse signalée, jamais comme un fait
-  Faire valider, c'est donner une **décision à chaque retour** : accepté, refusé, reporté
-  La **décision demandée** se dit d'abord, se chiffre avec ses sources, et tient en 4 lignes
-  Face à une objection : un fait, ou « je ne sais pas, voici comment je le saurai »

Changelog

Version	Date	Auteur	Modification
V0.0.1	12/10/2026	R. Bourebaba	Création initiale du deck
V0.0.2	12/10/2026	R. Bourebaba	Corrections après relecture pédagogique et contrôle visuel
V0.0.3	13/10/2026	R. Bourebaba	Vue d'ensemble des deux parcours, repère d'étape, méthode, exemple rempli et erreurs fréquentes à chaque étape