

Comment recueillir efficacement vos besoins métiers pour sécuriser vos projets de transformation ?

JFIE 2020 - 8ème édition des Journées Françaises de l'Ingénierie des Exigences.
2 Novembre 2020



Programme

- Présentons-Nous !
- Focus : La Business Analyse
 - Une profession qui s'organise
 - La Business analyse
 - Une compétence clé
- L'élicitation
 - “Ce que je sais, c'est que je ne sais rien !”
 - Technique d'élicitation collaborative
- Sécuriser une solution
 - L'échec des projets
 - L'élicitation pour sécuriser la solution

Alice Svadchii



- Business Analyste indépendante
- Fondatrice du site BestOfBusinessAnalyst.fr
- Blogueuse et Youtubeuse enthousiaste!



- Fondatrice et formatrice de l'école 100% e-learning **Best Of Business Analyst**
- Membre du CA d'IIBA France depuis 2020

Trintignac Thibault

- Business Analyste
 - Consultant-formateur associé dans le cabinet BPMS.
- 8 années de projets tous secteurs confondus
 - Architecture d'entreprise
 - Architecte solution
 - Business analyse
- Co-auteur du livre « Maitriser les techniques de business analyse outils et cas pratiques »,
 - Premier livre sur la BA rédigé en Français, non traduit de l'anglais.
- Membre du CA d'IIBA France depuis 2017.



Une profession qui s'organise



- IIBA Corp
 - www.iiba.org
 - 29 000 membres
 - 110 chapitres
 - 5 certifications
- IIBA France
 - <https://france.iiba.org/fr>
 - 13 ans d'existence



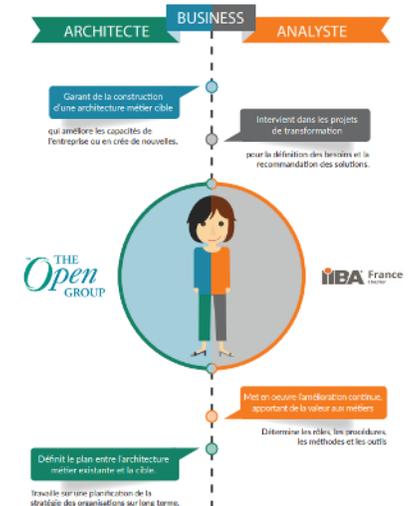
Un chapitre France

Nos missions :

- *Faire reconnaître le métier de Business Analyste par les entreprises, les organismes publics et le système scolaire*
- *Professionaliser la pratique de la Business Analysis*
 - *Promouvoir les certifications*
 - *Proposer des parcours pédagogiques permettant l'augmentation des compétences*
- *Faire d'IIBA France, l'association où les Business Analystes se retrouvent*

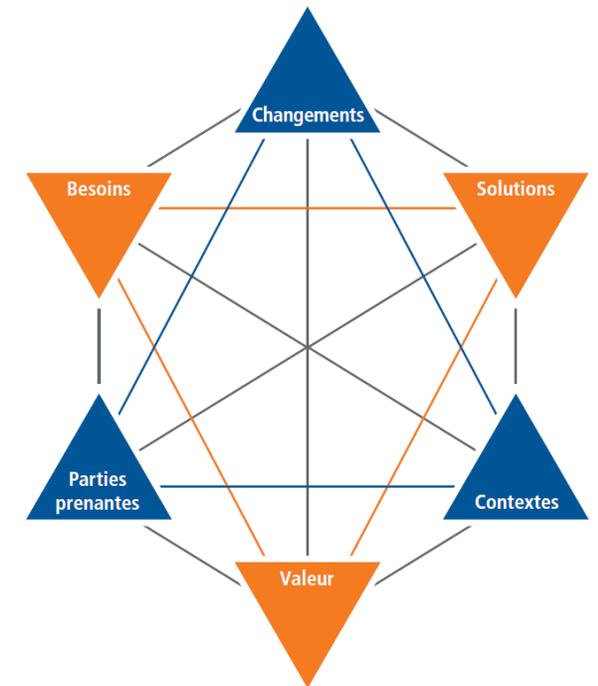
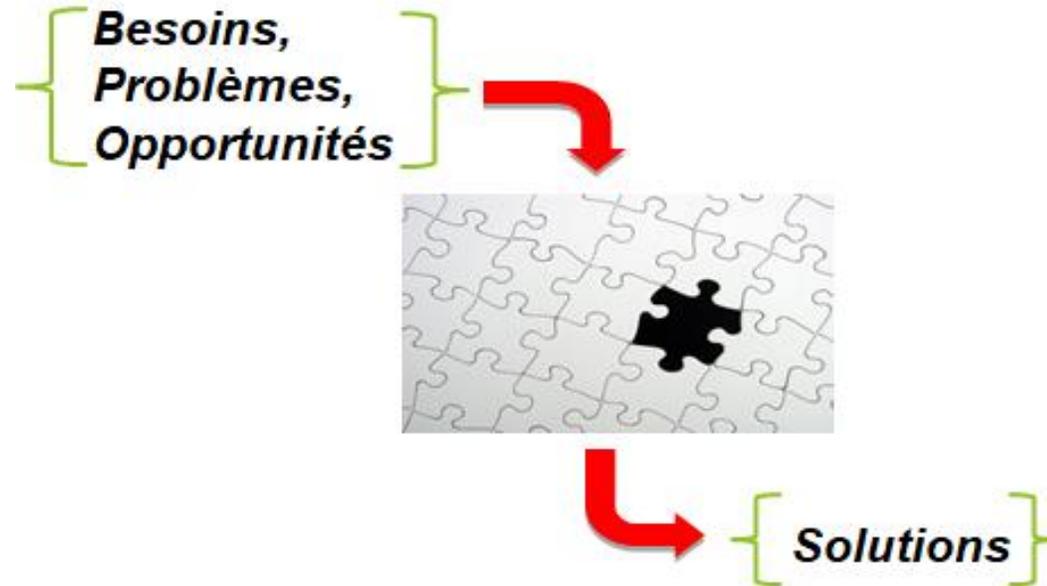
Nos activités :

- *Reconnaissance des certifications*
- *Traductions de matériaux IIBA*
- *Organisation des groupes d'études*
- *Animation de la communauté BA (Afterworks, webinaire, conférence,)*
- *Hackathon*
- *Groupes de travail autres chapitres et Associations professionnelles (OpenGroup, C2P...)*



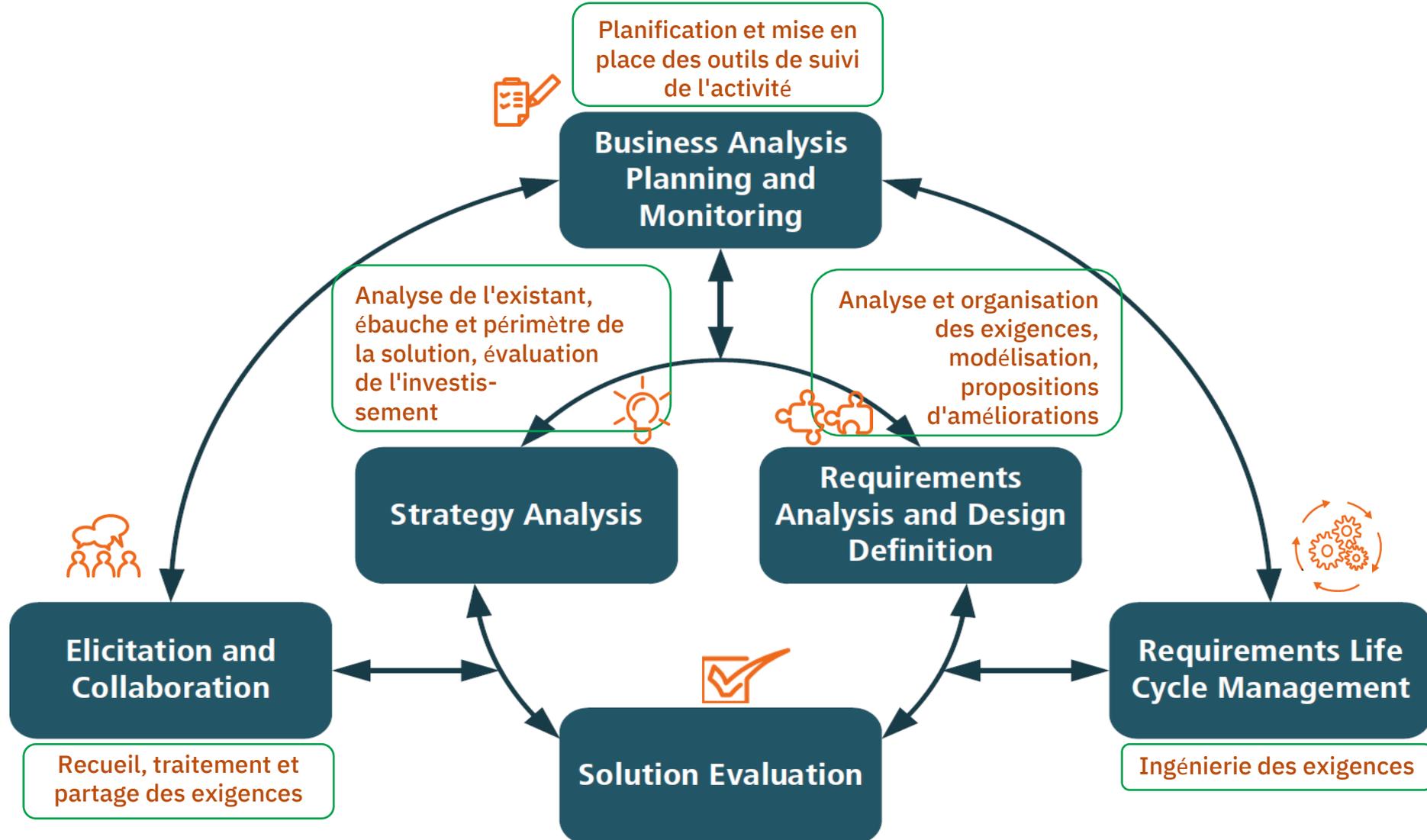
Business Analyse ?

"La Business Analyse est la pratique qui permet le changement dans une entreprise⁽¹⁾ en définissant les besoins et recommandant des solutions qui apportent de la valeur aux parties prenantes" – BABOK V3

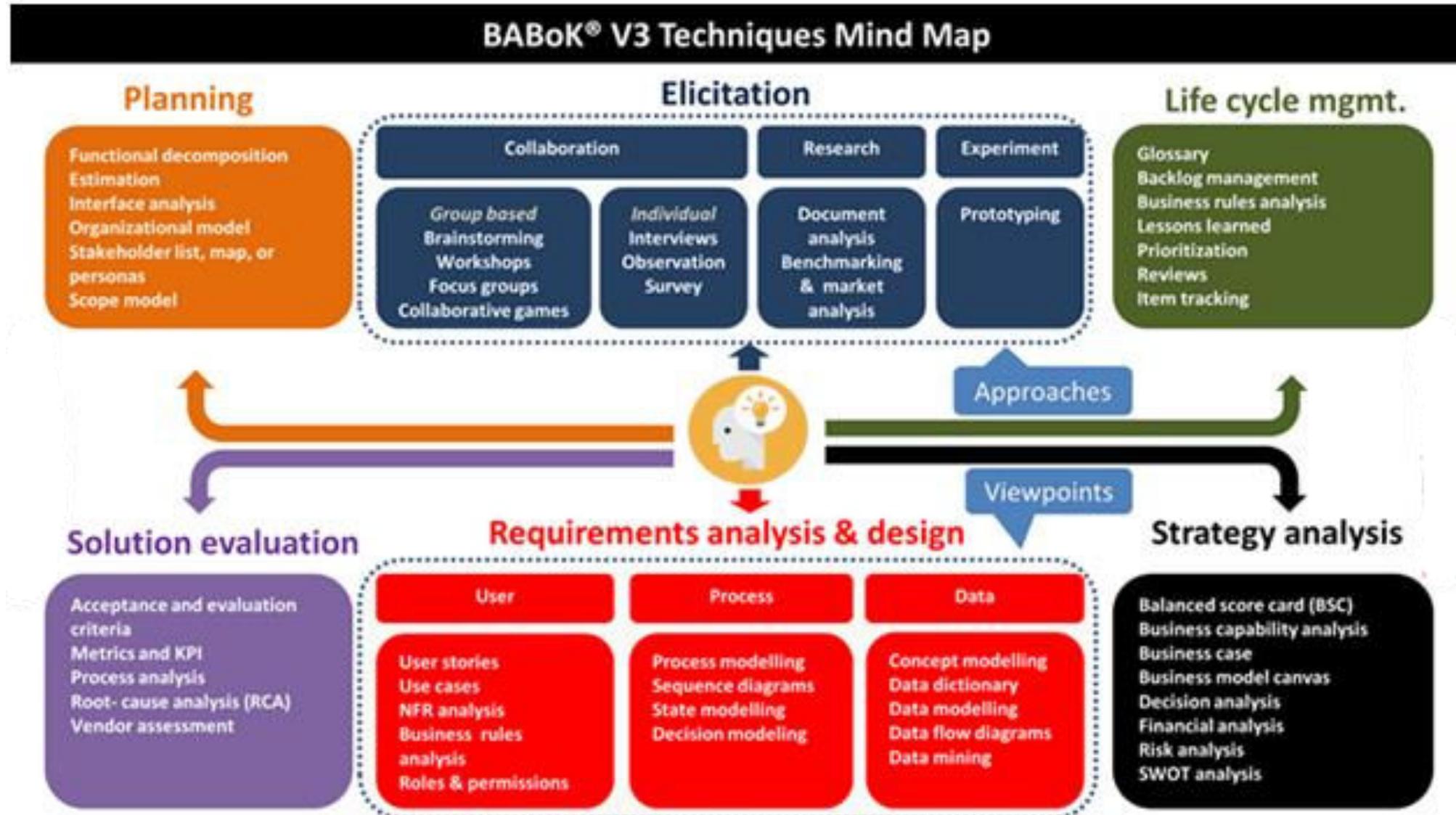


- (1) Unité organisationnelle, organisation ou ensemble d'organisations qui partagent les mêmes buts et qui collaborent pour fournir des produits et services précis à des clients.

L'expertise du Business Analyste



Des outils, des techniques en soutien de l'expertise



Si le projet était une course au succès !

- **Pilote (chef de projet)**
 - Conduit
 - Est concentré sur la trajectoire
 - Assure la bonne vitesse
 - Contrôle la voiture



- **Co-Pilote (Business analyst)**
 - Informe
 - Donne le rapport, les instructions de vitesse
 - Veille à atteindre l'objectif
 - Anticipe les éléments
 - Est vigilant sur l'extérieur

Le **Business Analyste** est au **projet** ce que le **co-pilote** est au **rallye** ...

Une compétence
clé :

« L'élicitation »

- **Elicitation**
 - Dans les méthodes R&D : « **arracher** la vérité d'un sujet d'observation. »
 - En psychologie : « **soutirer de l'information** à une personne ou un groupe sans lui donner l'impression d'être interrogé. »

Wikidictionnaire

- **Synonyme** : « Tirer », « faire sortir »

- « L'élicitation consiste à **faire émerger** ou **ressortir** l'information provenant des parties prenantes ou d'autres sources. » - BABOKv3
 - C'est la voie principale vers la découverte des exigences et d'information pour la conception

Eliciter un besoin pour Elucider un problème

L'art de l'elicitation collaborative

Alice Svadchii

Recueillir les exigences cachées, inconnues et
non exprimées



Savoir que l'on
sait

Savoir ce que
l'on ignore

Ignorer que l'on
ignore

Ignorer que l'on
sait



Donald Rumsfeld
Ancien Secrétaire d'État à la Défense des Etats-Unis
(2001-2006)

"Il y a les connaissances connues. Il s'agit de tout ce que nous savons consciemment.

Il y a aussi les inconnues connues. C'est-à-dire tout ce que nous ignorons mais que nous avons conscience de ne pas connaître.

Enfin il y a aussi des inconnues inconnues. Ce sont toutes ces choses dont qu'on ne sait même pas qu'on les ignore."

The Unknown Known (2013), de Erroll Morris

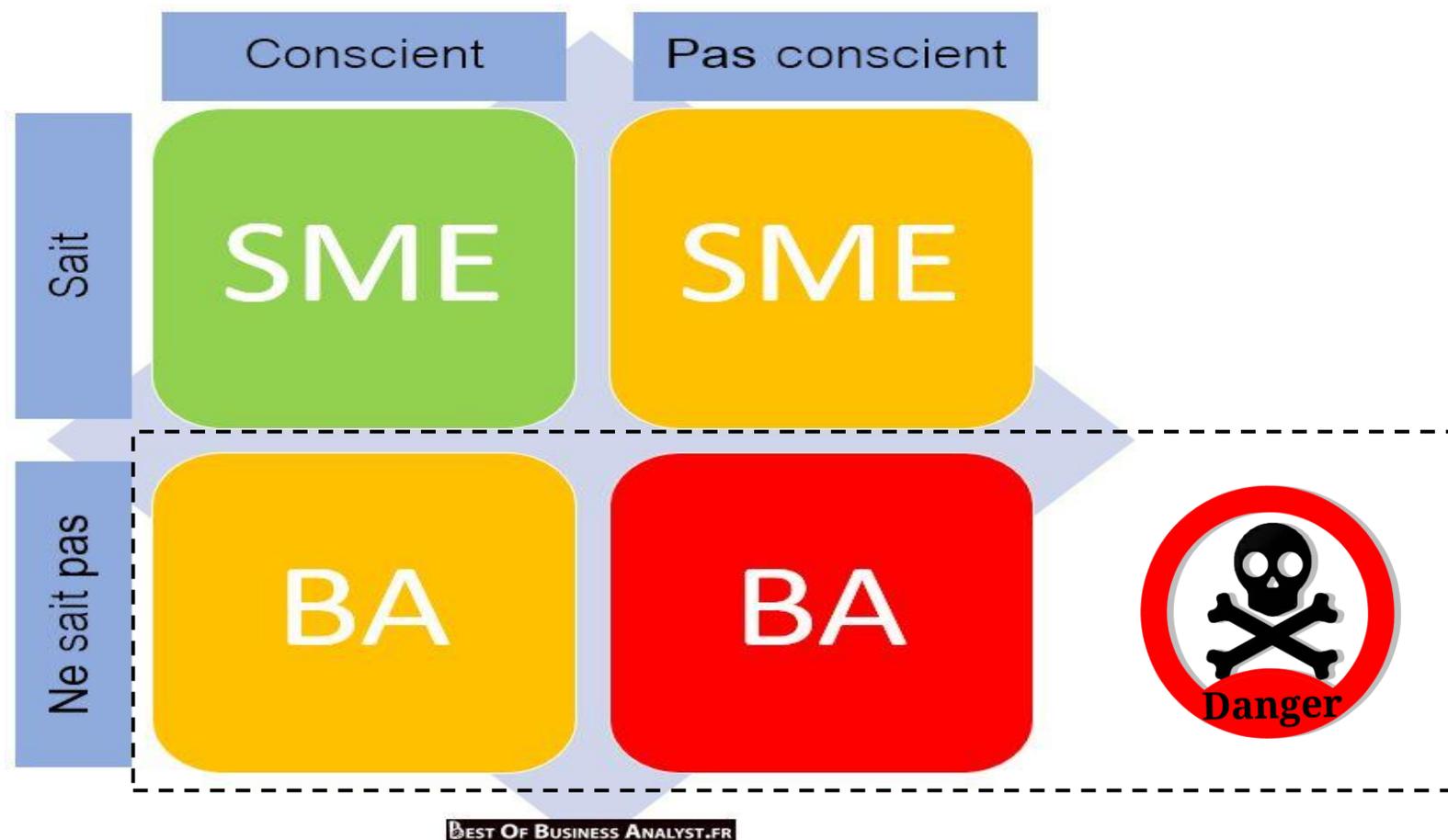
LA LOI DE MURPHY des exigences

« Tout ce qui est susceptible de mal tourner
tournera mal, et au pire moment »



Les besoins non exprimés sont toujours
révélés au moment le plus inopportun

Sécuriser le recueil exhaustif et clair des exigences



(*) SME : Subject Matter Expert
Personne qui fait autorité dans un domaine ou un sujet particulier

Technique d'élicitation collaborative



Subject Matter Expert
(SME)

« Je suis conscient
des exigences que
je dois exprimer »

Ce que sait faire un Business Analyst (in)formé:

- Poser des questions ouvertes
- Pratiquer l'écoute réflexive (reformulation)
- Recueillir des exemples et des cas pratiques
- Poser LA question de fin d'interview

Technique d'élicitation collaborative



Subject Matter Expert
(SME)

« Je ne suis pas
conscient de
toutes ces choses
que je dois
exprimer »

Ce que sait faire un Business Analyst (in)formé:

- ❑ Utiliser la technique de questionnement sans égo (« *egoless programming* »)
- ❑ Pratiquer un questionnement fin pour découvrir les cas « aux limites »
- ❑ Inciter le SME à la collaboration

Technique d'élicitation collaborative



Business Analyst

« Je suis conscient
(de ce) que je ne
sais pas »

Ce que sait faire un Business Analyst (in)formé:

- ❑ Préparer soigneusement la séance d'élicitation
- ❑ Poser les « bonnes » (séries de) questions, et s'adapter en temps réel
- ❑ Utiliser à bon escient les compétences inter- et intra-personnelles de l'analyse métier

Technique d'élicitation collaborative



Business Analyst

« J'ignore que je
ne sais pas
certaines choses »

Ce que sait faire un Business Analyst (in)formé:

- Poser des questions de rebond
- Faire définir tous les termes non familiers
- Être attentif aux noms de personnes et processus mentionnés jamais entendus jusque-là
- Ne pas se satisfaire de réponses trop générales, trop vagues ou trop ambiguës
- Utiliser des techniques de vente

A retenir

- Recueillir les exigences ne signifie pas prendre en note les besoins exprimés
- Eliciter est un dosage subtil entre compétences professionnelles et personnelles
- Le virtuel / distanciel est souvent insuffisant réussir ses séances d'élicitation collaborative

Une élicitation bâclée fait peser de gros risques sur vos projets

L'élicitation pour la sécurisation du projet

Sécuriser une solution ?

- En 2009 un taux de succès des projets* : 32 %
- En 2018, 70% des projets ont toujours tendance à échouer**
- Causes :
 - un changement dans les priorités de l'entreprise
 - un changement dans les objectifs du projet
 - une collecte erronée des besoins
 - Exprimées par le prisme solution
- Sécuriser pour :
 - Réussir le projet
 - **Garantir la valeur de la solution, justifiant le projet.**

*Standish Group

**Pulse of the profession, auprès de 5402 entreprises

Eliciter le besoin ...

Enjeux :

- Délivrer la bonne solution, au bon besoin...
- Se donner les moyens d'anticiper (vigilance)

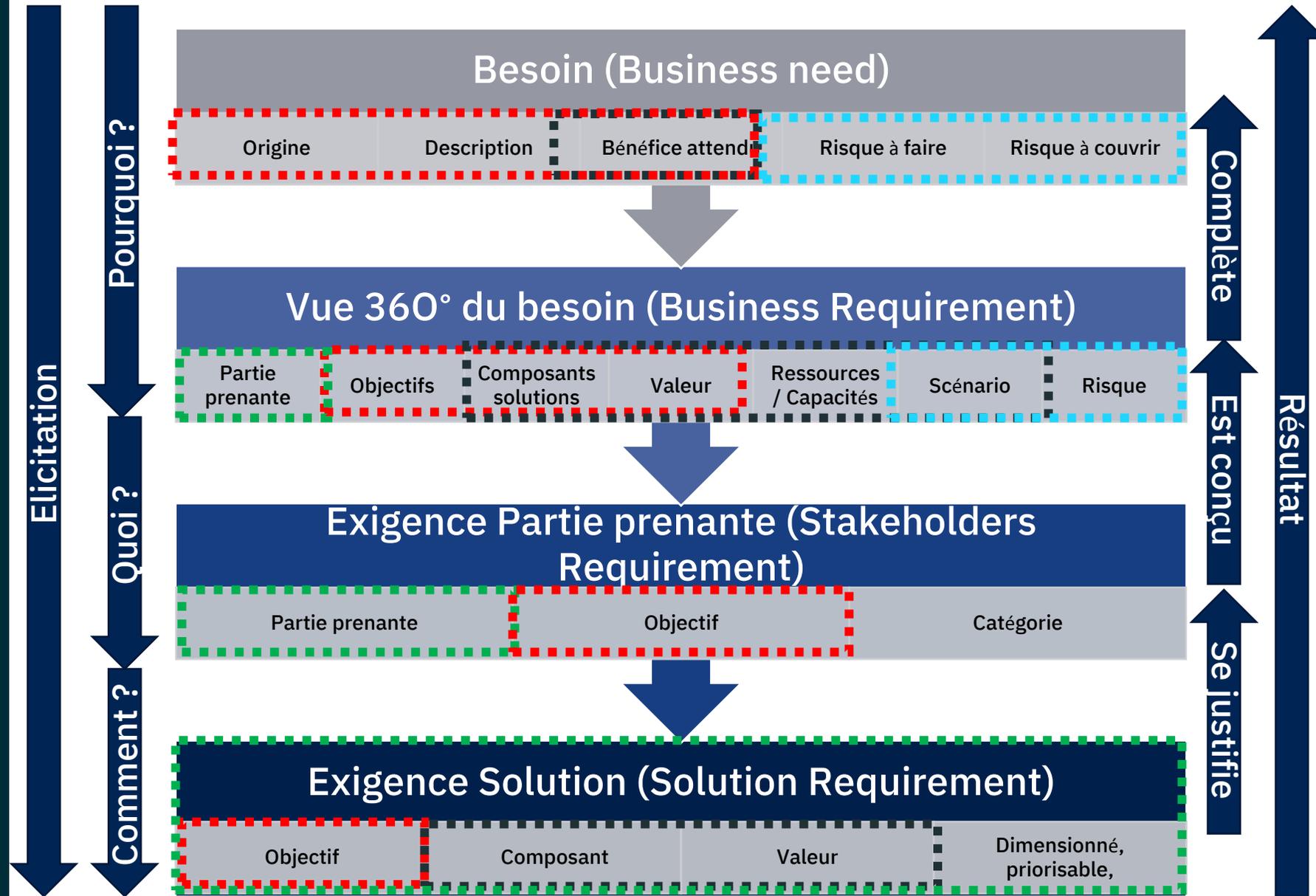
• Composantes d'une vision 360 d'un besoin :

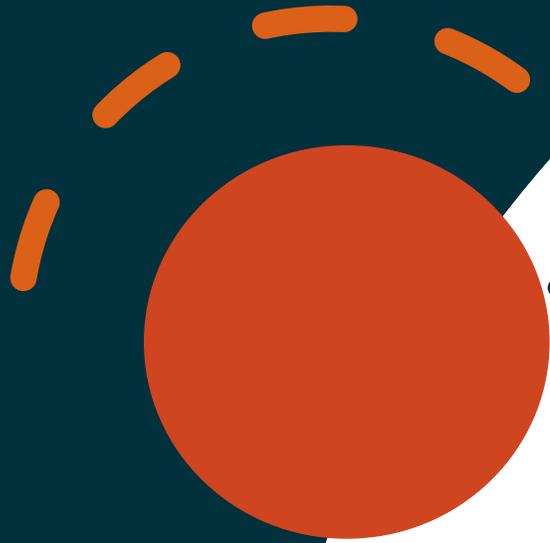
- Description
- Origine
- Les objectifs,
- Les partie prenantes
- Risque
 - A faire,
 - Ne rien faire
- Les composants solution (vue macro)
 - Chacun portant une ou plusieurs valeur ...
 - ...pour une ou plusieurs partie prenante
- Des scénarios de solutions
 - Pour anticiper les changements

• Bonnes pratiques :

- Besoins, Exigences, décrit précisément (pas d'interprétation)
- Des phrases courtes,
- N'anticipant pas la solution
- Priorisables
- Permettant de définir un usage cible
- Entrant dans un périmètre (sous entendu, à des limites)

... Pour sécuriser la solution





En conclusion ...

- Sécuriser un projet :
 - Une compétence : L'élicitation ...
 - Identifier le besoin non exprimé
 - ... permettant de définir les exigences.
- Et assurer la cohérence du besoin à la solution, par la traçabilité des différents niveaux d'exigences.

A propos d'IIBA® France

IIBA® France est une association professionnelle réunissant les Business Analystes en France. Elle participe à la promotion de la profession de la Business Analyse et travaille à maintenir le référentiel mondial de bonnes pratiques, et les certifications associées.

Chapitre Français de l'IIBA®, elle met en relation plus de 29 000 membres et 300 entreprises dans le monde.

Pour plus d'information, visitez le site france.iiba.org

Pour vous former à la business analyse, merci à nos partenaires :





Comité Français
des Tests Logiciels

LES SPONSORS **GOLD**

DES JOURNEES FRANCAISES DE L'INGENIERIE DES EXIGENCES 2020

SOS CAHIER DES CHARGES

ASSISTANCE :
FORFAIT, ABONNEMENT
OU À L'HEURE



COMMERCIAL

Mikaël Sourdoux
msourdoux@balab.fr
06 25 79 52 11

TECHNIQUE

Arnaud Dubergier
adubergier@balab.fr
06 64 13 39 79

UNE MARQUE

BA.lab

Outils de
spécification automatique
BA.autoconcept

Serious Games
E-learning, formation
présentielle & blended

Préparation aux
certifications internationales :
PSM, PSPO, ISTQB, IREB, IPMA, etc

OFFRE TESTING



CTG : Un Leader mondial des tests logiciels

CTG présent aux Etats Unis et en Europe, est un acteur international du Digital, du Testing, du conseil en Management de la Transformation des entreprises. Fort de plus de 50 ans d'expérience, CTG est un groupe de conseil et d'ingénierie avec un business model fondé sur une forte culture de l'innovation, avec des expertises complémentaires aussi bien dans les métiers que dans les systèmes d'informations.

Pôles d'Expertises:

- Conseil & MOA Banque, Finance
- Conseil & MOA Assurance, Santé Prévoyance
- Transformation Digitale, Applications Mobiles...
- Data Intelligence, Big Data
- Infrastructures et supports IT
- Testing

CTG Test de Solutions

Test Digital : Apps Mobile Web

Identifie les bons outils, technologies et services mobile/digital pour atteindre les objectifs organisationnels

Stratégie d'Automatisation Intelligente

Met en œuvre les technologies d'automatisation en utilisant des méthodes éprouvées

Programme Pilote de Test d'Automatisation

Déploie des programmes pilotes pour l'évaluation pratique de l'automatisation, la conduite de l'analyse de rentabilité et le développement du retour sur investissement



Test-As-a-Service

Fournit les meilleures pratiques Méthodologie - Expertise pour répondre à tous les besoins

Expertise Test

Composé des équipes avec des experts confirmés dans des technologies pointues.

Centre de Formation Test

Tirer partie de l'expérience en améliorant les expertises et l'efficacité des équipes

CrowdTesting : Test participatif

Améliore la satisfaction et garantit la fonctionnalité, la convivialité et l'accessibilité pour les applications destinées aux clients

Des Services Complets Où et Quand Vous En Avez Besoin

Conseil

Conseils et stratégie pour votre programme de test global, cadre d'automatisation, ressources

La Bonne Equipe au Bon Moment

Des équipes de taille appropriée avec des architectes de test, des spécialistes tests, des experts-outils comme: Micro Focus et Eggplant



Gestion de projet dédiée

Gestion complète du programme, méthodologie et outils

Expertise et Solutions Innovantes

Solide compréhension de l'automatisation et des tests d'applications destinés aux consommateurs

Assurance Qualité

Examen et rapports de qualité continus

Offre et Expertises

Digital Testing

CrowdTesting / Outils BugTrapp

Automatisation des Tests

Ranorex, MF UFT, MF LeanFT, MF Mobile Center, Selenium, Appium, MS CodeUI, SoapUI, Processus et méthodologie d'automatisation

DevOps & Livraison continue

Jenkins, Bamboo, Bitbucket, Git, Docker, TFS, Nexus, SonarQube

Application Lifecycle Management

MF QCALM, Atlassian JIRA, Microsoft TFS, Méthodologies, Agile, SAFe, DevOps, STBoX, etc.

Support Méthodologique

Agile, SAFe, DevOps, Test Automation, Performance, Maturité de Test, TPI Next, TMMI

Kovair Software

DIGITALISATION DU CYCLE DE VIE PRODUIT

KOVAIR
ALM STUDIO

Gérez toutes les fonctions de développement, des exigences à la livraison, grâce aux capacités de gestion du cycle de vie des applications et aux intégrations d'outils tiers

Gestion du cycle de vie des applications

KOVAIR
OMNIBUS

Connectez vos outils existants pour créer un écosystème ALM intégré. Réalisez la synchronisation, la liaison, la traçabilité et les rapports multi-outils.

Plateforme d'interopérabilité

KOVAIR
QUICKSYNC

Facilitez la migration rapide de toutes les données d'outils « Legacy » à moindre coût de licence et d'infrastructure.

Migration d'outils « Legacy »

KOVAIR
Data lake

Stockez le format natif des données dérivées de plusieurs projets, créés dans des outils diversifiés pour en améliorer l'analyse et la visualisation.

Référentiel de données centralisé

KOVAIR
DevOps

Sélectionnez une solution unique multiplateforme et multi-bases de données permettant le DevOps sur un environnement de développement multimodal avec le choix de vos outils.

Automatisation du déploiement