

FICHE-ACTIVITÉS 4B

DOCUMENTATION DES BESOINS

TÂCHE 4

Déterminer et documenter les besoins du client

SITUATION ET INTENTIONS DE COMMUNICATION

Situation : En emploi

Intentions de communication

- **Compréhension écrite** : Lire de la documentation interne reliée à son emploi (CÉ7)
- **Production écrite** : Consigner les sujets ayant fait l'objet de discussions avec les clients au moyen de notes brèves (PÉ6)

SUPPORT ÉCRIT

Type de support : Sondage



Titre : « [Liste de besoins](#) »¹

Source : [CEFRIO – Programme PME 2.0](#)



¹ Cette liste est une adaptation de l'exemple d'une liste de contrôle proposée par le site du CEFRIO.

ANTICIPATION

Avant de lire la « Liste des besoins », consultez « [Les 6 clés de l'adoption du numérique](#) ».

ACTIVITÉ 1 : CONTEXTE



Répondez aux questions

- 1) Quelle est l'objectif de ce document ?

- 2) En quoi consiste une entreprise numérique?

- 3) Dans la section « [Les 6 clés de l'adoption du numérique](#) » du site, parcourez rapidement la troisième clé « Analyser mes besoins technologiques ». Repérez **quatre conseils donnés aux PME** qui entreprennent l'analyse de leurs besoins technologiques.

-
-
-
-

COMPRÉHENSION GLOBALE



Parcourez rapidement la Liste de besoins élaborée par votre client.

ACTIVITÉ 2 : DE QUOI S'AGIT-IL ?

Répondez aux questions.

- 1) Quel est le but et le destinataire de cette liste ?

- 2) À quoi va servir le logiciel ?

- 3) Comment classe-t-on les fonctionnalités du logiciel dans cette liste et pourquoi ?

- 4) À votre avis, quel est le rôle d'un professionnel en TIC dans l'élaboration d'une telle liste pour une entreprise qui lance un projet technologique ?

COMPRÉHENSION DÉTAILLÉE



Relisez attentivement la « Liste de besoins ».

ACTIVITÉ 3 : QU'EST-CE QU'ON DIT ?

Répondez, par écrit, aux questions.

- a) Comment le logiciel devrait-il faciliter la préparation de rapports personnalisés ?

- b) Qu'est-ce qu'on entend par les exigences du calendrier fiscal ?

- c) Pour quelle fonction l'entreprise aurait-elle besoin de flexibilité ?

- d) Pour quelle fonction l'entreprise aurait-elle besoin d'une application mobile ?

e) L'entreprise opère-t-elle dans le commerce de gros ou dans le commerce de détail ?

f) L'entreprise opère-t-elle à l'international ? Justifiez votre réponse.

ÉLÉMENTS LANGAGIERS

ACTIVITÉ 4 : TERMINOLOGIE INFORMATIQUE

Trouvez la signification des termes de la colonne de gauche et complétez les phrases de la colonne de droite.

Terme	Phrase
- Interface ODBC - Code à barres - Mot de passe - Dispositif - Importer - Exporter - Suivi - Saisie (x2) - Traiter - EDI - Norme PCI - Lot - Retracer	Les appareils mobiles sont généralement munis d'un ... permettant l'accès sans fil à Internet, tels les tablettes numériques et les téléphones intelligents. Un système de ... de problèmes (de l'anglais <i>issue tracking system</i>) est un logiciel qui permet d'aider les utilisateurs et les développeurs à améliorer la qualité d'un logiciel. La ... intuitive est une technologie conçue afin de simplifier la ... de texte sur les claviers téléphoniques. L'entreprise a réussi à ... l'adresse IP à l'origine des activités illicites. Le développement des moyens de calcul et de stockage permet de ... des masses de données de plus en plus grandes. Une entreprise peut émettre ses commandes, ses avis d'expédition, ses factures par , c'est-à-dire qu'elle va émettre des messages électroniques normalisés qui seront télétransmis vers les ordinateurs de ses partenaires commerciaux. Cet article vous explique quels types de données vous pouvez ... et ... à l'aide de ce logiciel. Le traitement par ... permet d'appliquer une suite d'actions prédéfinies à un ensemble de fichiers contenus dans un dossier. Pour une plus grande sécurité, l'utilisation d'un ... long et complexe, comprenant différents types de caractères, est recommandée. Les ... , telles que DSS et PA-DSS, permettent aux commerçants d'offrir un certain niveau de sécurité des transactions et de protection du stockage des données liées à ces transactions. Pour décoder un ... , il faut un lecteur relié à un ordinateur et la lecture se fait le plus souvent grâce à un rayon laser. ... permet d'accéder à des bases de données dans un environnement hétérogène de Systèmes de Gestion de Bases de Données (SGBD) relationnels et non relationnels.

ACTIVITÉ 5 : VERBES DE FONCTIONNALITÉS

Repérez les verbes utilisés dans la liste pour décrire les fonctionnalités d'un logiciel.

- a) Notez tous les verbes.

Verbes
<i>Offrir</i>
<i>Intégrer</i>
<i>S'intégrer à</i>

- b) Pourquoi la plupart de ces verbes se répètent-ils plusieurs fois dans la liste ?
- c) Décrivez, en quelques phrases, des fonctionnalités d'un autre logiciel que vous connaissez en utilisant les verbes ci-dessous.
Ex. : *Ce logiciel offre... Il permet ... Il intègre ... Il s'intègre à ... Il comporte ...*

PRODUCTION ÉCRITE

En tant que consultante ou consultant externe en TIC, vous êtes chargé de déterminer et documenter les besoins technologiques de votre nouveau client.

ACTIVITÉ 6 : PRÉPARATION

Votre nouveau client est une PME productrice de cosmétiques. Il constate que son site Web actuel (non transactionnel) et son réseau de distribution ne lui permettront pas de maximiser ses ventes au niveau international. L'entreprise décide de lancer une **boutique en ligne** (site Web transactionnel), afin que les consommateurs achètent ses produits directement.

Préparez, par écrit, une dizaine de questions que vous désirez poser lors de votre première rencontre avec le client.

Questions à poser
1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.

ACTIVITÉ 7 : RÉDACTION D'UNE LISTE DE BESOINS

Rappelez-vous ou imaginez une rencontre avec un client qui vous expose ses besoins. À la suite de cette rencontre (réelle ou imaginaire) avec lui, consignez dans une liste ses besoins technologiques. Utilisez les éléments langagiers appris.

Fonctions du site	Fonctionnalités à intégrer
	<i>[Verbe de fonctionnalité + complément]</i>
[Nom de la fonction]	
[Nom de la fonction]	
[Nom de la fonction]	

CORRIGÉ

Consultez la [Fiche-corrigé 4B](#) pour valider vos réponses. Revenez à certaines activités au besoin.

POUR ALLER PLUS LOIN

Téléchargez la [Fiche-canevas 4B](#). Utilisez-la pour exploiter d'autres listes de fonctionnalités fournies par vos clients ou trouvées sur le Web. [Allez sur le site CEFRIO – Programme PME 2.0 et choisissez parmi « Les 6 clés de l'adoption du numérique » une liste de questions, une marche à suivre, etc.](#)

Mots clés suggérés : évaluation des besoins en TIC, adaptation aux besoins du client, marche à suivre en TIC, etc.

DE L'ÉCRIT À L'ORAL

Téléchargez la **Fiche-activités 4A**.

Faites les activités proposées qui vous permettront de décrire la capacité numérique de votre client.

PASSEZ À UNE NOUVELLE TÂCHE

Commencez par la **Fiche-activités** de votre choix.

- Fiche-activités A
- Fiche-activités B