

# Préface

« Quand le sage montre la lune,  
le sot regarde le doigt »

CONFUCIUS

Qui n'a jamais entendu dire, à la suite d'efforts colossaux et de nuits blanches passées à travailler, au moment de la remise de ses résultats à un client, un responsable de service, des utilisateurs, un grand chef bien-aimé :

- « Ce n'est pas ce que je voulais... »
- « Ça ne sert à rien... »
- « Comment je fais ça ? »
- « Ce n'est pas le bon résultat ! »
- « Je vous avais dit que je voulais ça ! »
- ...

Au final, des résultats ou des produits partiellement exploités, jamais utilisés ou surqualifiés et extrêmement coûteux, une équipe frustrée et démotivée, un client pas content...

Et tout cela pourquoi ? Parce que le résultat ou le produit ne correspond pas au besoin de votre « client » !

Mais, est-ce si évident, si simple que cela ?

Dans ma vie de consultante, ce que je vis au quotidien, ce sont de nombreux recadrages et beaucoup de temps à clarifier les attentes et à préciser le contenu non exprimé de phrases telles que : « *vous voyez ce que je veux dire* », « *faites-moi cela* », ...

Étape essentielle à l'origine de tout développement, l'expression et l'analyse du besoin n'est pas une mince affaire ! Surtout qu'une bonne analyse des besoins focalise les efforts à venir et sert de boussole pour réussir nos projets, matérialiser nos idées et réaliser nos rêves.

Très pragmatique, cet ouvrage apporte un fil rouge méthodologique, des billes, des conseils, des outils et montre quels écueils éviter, pour que cette étape incontournable ne se fasse plus dans la douleur !

Bref, enfin, une méthode structurée accompagnée d'outils pratiques et simples à utiliser !

Marie-France Phu

Consultante en Gestion de projet  
et Organisation au sein du groupe GERESO-EFii