



uOttawa

Cours : GNG2501

Analyse des besoins du client et énoncé du problème

Soumis par:
Olympe Miguel Karimbi

B2A, Groupe 12:

Niamé Ibrahima Diawara (30004943)

Basma Kaanane (300142701)

Hicham Mazouzi (300145076)

Olympe Miguel Karimbi (300143756)

Date : 26 septembre 2020
Université d'Ottawa

i. Table des matières

1	Introduction	5
1.1	Les besoins.	6
1.2	Exigences de base de l'utilisateur	6
1.3	Spécification de notre travail	6
2	Interprétation des besoins du client	7
3	Enoncé du problème	8
4	Métriques et unités	8
5	Étalonnage sur les métriques	9
6	Les spécifications	9
6.1	Spécifications cibles : Valeurs marginales et idéales	9
6.2	Les spécifications finales	10
7	Recommandations	
8	Conclusion	
9	Références	

ii. Liste des figures

Numero de la figure	Titre de la figure	#Page
Figure 1	Image d'un exemple de message pour interagir avec l'utilisateur	9
Figure 2	Image représentant un exemple de fonctionnalité pour la suggestion d'activité	10
Figure 3	Image représentant un exemple de notification que l'utilisateur pourra recevoir	10

iii. Liste de tableaux

#Tableaux	Titre des tableaux	#Page
1	Interprétation des besoins du client	6
2	Métriques et unités	7
3	Étalonnage sur les métriques	8
4	Spécifications cibles : Valeurs marginales et idéales	8

1. Introduction

La santé mentale est définie comme un état de bien-être qui permet à chacun de réaliser son potentiel, de faire face aux difficultés normales de la vie, de travailler avec succès et de manière productive et d'être en mesure d'apporter une contribution à la société. La myriade de pressions exercées par le milieu de travail moderne nous a menés au point où **un employé «hautement engagé» sur cinq** risque l'épuisement professionnel. Pour mieux composer avec le stress et éviter d'en arriver là, prendre soin de soi est essentiel. Ainsi l'application qu'on devra concevoir viendra sans contredit répondre à ce besoin criant dans notre société ultraperformante. C'est dans ce cadre que notre équipe a rencontré et sympathisé avec Monsieur Sébastien Hénault-Blanchard pour connaître ses besoins afin de répondre à ses attentes concernant l'application.

Nous allons commencer par définir l'énoncé du problème, pour ensuite passer à l'exposition des besoins du client, l'établissement et l'étalonnage des métriques, pour finalement définir les spécifications cibles et finales.



1.1. Les besoins

Monsieur Blanchard, lors de la rencontre, nous a expliqué qu'il voulait un produit qui répondrait à certaines exigences, il s'agit là de développer:

- Une application facile d'utilisation qui servira de trait d'union entre les utilisateurs et les différents organismes adéquats, l'application permettra à ses utilisateurs qui sont souvent mis à côté sur le marché du travail à cause de leurs problèmes mentaux d'éventuellement trouver du travail.
- Un forum de discussion entre les différents utilisateurs pour pouvoir s'entraider, se soutenir et échanger .
- Une plateforme avec des jeux interactifs pour collecter les données nécessaires mais surtout permettre aux utilisateurs de se détendre.
- Une application divertissante, efficace et sécuritaire(respect de la vie privée)

1.2 Exigences de base de l'utilisateur

En prenant en compte différentes notions de conception et de génie, l'application doit au minimum répondre aux besoins culminants suivants :

- ❖ Facilité d'utilisation;
- ❖ Accessibilité à tous;
- ❖ Bonne interaction entre les utilisateurs;
- ❖ Accès à différents types d'organisations
- ❖ Le système doit avoir une interface graphique
- ❖ L'application doit être sécuritaire et protéger la vie privée des utilisateurs

1.3. Spécification de notre travail:

L'offre d'aide en santé mentale ou d'une plateforme de divertissement et d'interaction pour les personnes qui en souffrent est très importante parce que de nos jours, de plus en plus de gens se retrouvent à avoir besoin d'aide concernant leur santé mentale. C'est pour cela que notre travail consiste à leur offrir une plateforme qui leur permettrait de se divertir par des jeux, de sortir de l'isolement par l'interaction avec d'autres utilisateurs et organismes, d'avoir des gens auxquels ils peuvent se confier et demander des questions au travers des forums de discussion spécifiques à la santé mentale.

L'application remplira les exigences de base du client qui sont entre autres la sécurité, l'interaction et l'efficacité.

Ce qui rend notre travail unique, c'est le type et l'efficacité de l'application que notre équipe est déterminée à offrir pour améliorer la vie des personnes en besoin d'aide en santé mentale, en emphasiant et en respectant leurs exigences vis-à-vis du produit. Le fait que notre travail consiste à mettre en place une application rendra facile la vie de l'utilisateur, dans le sens qu'il

pourra accéder à l'application où et quand il le veut, y passer autant de temps voulu (flexibilité), ce qui ne se retrouve pas nécessairement dans les services ou les rendez-vous en personne (le temps n'est pas autant flexible).

2. Interprétation des besoins du client:

Énoncé du client	Besoin interprété
“L'application devrait servir de mortier entre les organisations de santé mentale et les utilisateurs entre eux”	Une application interactive.
“Il y a beaucoup d'organismes offrant déjà des services en santé mentale mais ce n'est pas forcément intelligible”	Une application facile d'utilisation.
“Mon but pour l'application, c'est la productivité et l'inclusion”	Une application permettant aux utilisateurs d'être productifs et d'être réinsérés socialement.
“Mon but est plus de faciliter la rencontre des utilisateurs avec les docteurs, mais aussi leur vie entre ces rencontres”	Une application offrant aux utilisateurs une plateforme d'épanouissement.
“J'aime mieux l'idée de message, j'aime moins l'idée de vidéoconférence”	L'interaction se fera par messagerie.
“Simple est beau, mais simple n'est pas toujours suffisant”	Une application simple mais aussi offrant assez de services de qualité pour les utilisateurs.
“Si vous faites quelque chose qui est nouveau, marquant, le monde va courir après cela”	Une plateforme créative et innovatrice.
“L'organisme vise à long terme”	Une application durable sur le marché
“J'aimerais que les utilisateurs aient accès à des forums de santé mentale”	Une application offrant l'accès à des forums

3. Énoncé du problème

Concevoir une application facile d'utilisation, sécuritaire, offrant une expérience interactive et immersive aux personnes souffrant de problèmes de santé mentale afin qu'elles puissent se détendre et obtenir le soutien dont elles ont besoin.

4. Métriques et unités

No	Métriques	Imp.	Unité
1	Taille de l'application (stockage)	4	MB
2	Nombres de jeux à développer	3	-
3	Nombre d'étapes pour accomplir une tâche spécifique	3	-
4	Nombre de pages sur l'application	2	-
5	Durée des jeux	3	min
6	Différence de temps d'exécution d'une tâche	3	s
7	Densité de l'écran	3	dpi
8	Consommation de la mémoire	5	%
9	Durée de l'application sur le marché	4	années

MB: MégaBytes

DPI: Dots Per Inch(points par pouce)

Min: Minutes

S: Secondes

Légende importance:

1-Pas important

2-Moins important

3-Bien mais n'est pas nécessaire

4-Très désirable

5-Critique

5. Étalonage sur les métriques

No	Métriques	Imp	Unité	Stop, Breathe & Think	Snapclarity
1	Taille de l'application (stockage)	4	MB	2	3
2	Nombres de jeux à développer	3	-	4	3
3	Nombre d'étapes pour accomplir une tâche spécifique	3	-	3	2
4	Nombre de pages sur l'application	2	-	3	2
5	Durée des jeux	3	min	4	4
6	Différence de temps d'exécution d'une tâche	3	s	3	3
7	Densité de l'écran	3	dpi	2	2
8	Consommation de la mémoire	5	%	5	4
9	Durée de l'application sur le marché	4	années	4	4

6. Les spécifications

6.1. Spécifications cibles : Valeurs marginales et idéales

No	Métriques	Unité	Valeur marginale	Valeur idéale
1	Taille de l'application (stockage)	MB	20-50	35
2	Nombres de jeux à développer	-	1-5	3
3	Nombre d'étapes pour accomplir une tâche spécifique	-	2-4	2
4	Nombre de pages sur l'application	-	3-6	4-6
5	Durée des jeux	min	3-10	5
6	Différence de temps d'exécution d'une tâche	s	<0.1	0.05
7	Densité de l'écran	dpi	120-640	240
8	Consommation de la mémoire	%	0%-10%	5%
9	Durée de l'application sur le marché	années	>1	3

6.2. Les spécifications finales

Afin de mieux guider notre projet vers un succès, nous tenterons au mieux de rapprocher notre prototype a un produit qui répond parfaitement aux critères du client. Des tests ainsi que des essais seront nécessaires pour garantir une réponse aux exigences du client.

Nous espérons que tous futurs utilisateurs devraient pouvoir utiliser facilement le produit, de façon quotidienne pendant une longue durée, alors l'ergonomie devrait être au rendez-vous. L'esthétique devrait s'insérer sobrement au quotidien et à l'environnement du client.

7. Recommandations

Après avoir rencontré le client et appréhendé ses besoins,nous avons conclu que le client préfère une application simple d'utilisation mais riche en services offerts à l'utilisateur. Pour achever ce but, nous recommandons d'implémenter les propositions suivantes :

- **L'application pourrait être aussi technologique révolutionnaire afin de se distinguer de la concurrence ou des produits semblables.**
- **Poser quotidiennement à l'utilisateur de noter sa journée. Cela va aider à déterminer l'état mental de l'utilisateur.**

Exemple:



Figure 1 :Image d'un exemple de message pour interagir avec l'utilisateur

- **Ajouter la liste d'activités ou d'événements où l'utilisateur pourrait se détendre, interagir avec les autres et se faire des amis.**

Exemple:

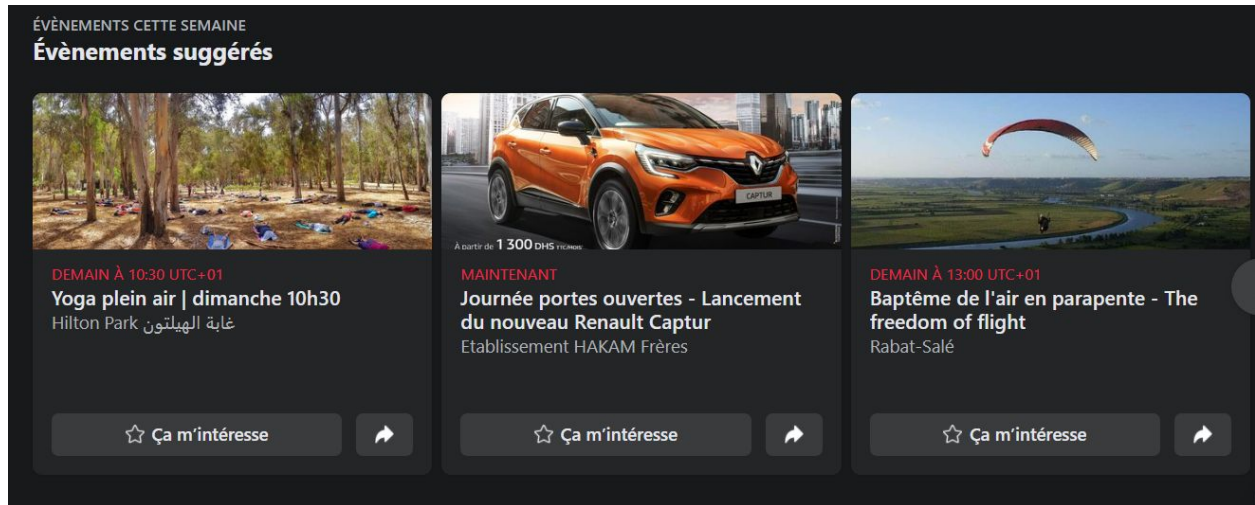


Figure 2 : Image représentant un exemple de fonctionnalité pour la suggestion d'activité

- Envoyer des notifications dans un intervalle de temps (6 heures par exemple) avec des messages d'encouragement pour les aider dans leur journée.

Exemple :

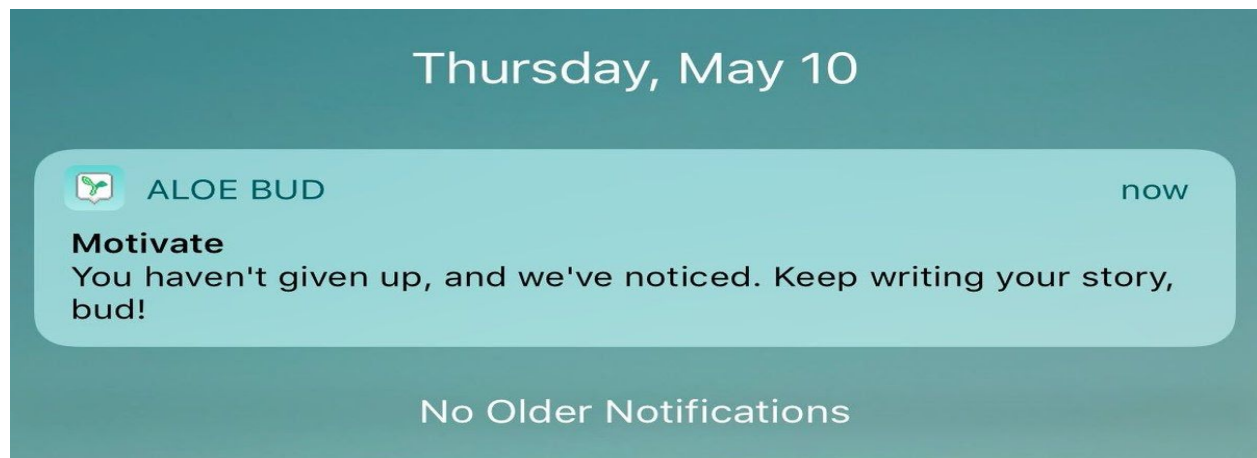


Figure 3 : Image représentant un exemple de notification que l'utilisateur pourra recevoir

8. Conclusion:

Empathiser avec le client nous a permis de déterminer les besoins du client et des utilisateurs, afin d'établir des critères de conception pour notre projet pour les comparer avec d'autres produits sur le marché (l'étalonnage). Nous avons ensuite établi des spécifications de conception afin de concevoir le meilleur produit possible.

9. Références

- ❖ Blog. (2020, June 25). Bonnes pratiques pour rédiger les exigences des projets logiciels. Retrieved September 26, 2020, from <https://www.estimancy.com/fr/2017/10/30/bonnes-pratiques-pour-rediger-les-exigences-des-projets-logiciels>
- ❖ Support different screen sizes : Android Developers. (n.d.). Retrieved September 26, 2020, from <https://developer.android.com/training/multiscreen/screensizes>
- ❖ Mickaël Andrieu Architecte chez PrestaShop et formateur à l'ESGI. (n.d.). Validez la performance de vos applications dans le temps. Retrieved September 26, 2020, from <https://openclassrooms.com/fr/courses/4939956-surveillez-la-performance-de-votre-application-php/4940916-validez-la-performance-de-vos-applications-dans-le-temps>
- ❖ La santé mentale: Renforcer notre action. (n.d.). Retrieved September 26, 2020, from <https://www.who.int/fr/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>