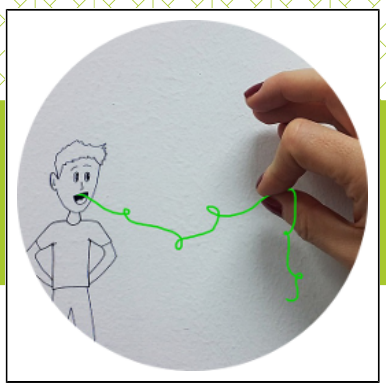

Besoin, attentes, usages, demandes (1/2)

Satisfaire un besoin, décrypter les attentes, identifier les usages, entendre les demandes : voilà une gymnastique bien complexe ! C'est là tout le travail du programmiste que de trouver ces réponses pour aboutir à un bâtiment fonctionnel et optimisé. Retour sur ces notions essentielles de notre beau métier ! C'est le dialogue avec les utilisateurs du bâtiment qui permet d'identifier ce qui relève du besoin réel, des attentes exprimées ou des usages constatés. Et plus le dialogue est constructif, plus le projet pourra se déployer sereinement ! Pour construire un programme optimal, il faut donc savoir ce que l'on vient chercher dans la discussion avec les utilisateurs.

Besoin, attente, quelle différence ?

Le **besoin** fait référence à une **obligation**. Cette obligation est liée la nature de l'activité à pratique dans le bâtiment. Ce dernier doit répondre aux besoins pour permettre d'assurer ladite activité : une école a besoin de salles de classe, un cabinet médical de salles de consultation, etc... En revanche, on ne compromettra forcément pas la pratique de l'activité propre au bâtiment si on ne répond pas à une attente. **L'attente, c'est la cerise sur le gâteau.** Elle relève donc de l'optionnel. Par exemple, une salle de sieste dans un bâtiment tertiaire est une attente des utilisateurs, elle n'est pas indispensable au fonctionnement, mais apporte plus de confort. Attention ! Il ne faut pas croire que les attentes exprimées sont des caprices – cela arrive, nous en reparlerons - au contraire. Répondre aux attentes permet le plus souvent :

- de prendre en compte des particularités de fonctionnement ;
- d'apporter plus d'ergonomie et de confort aux utilisateurs ;
- d'optimiser le fonctionnement de l'ouvrage ;
- d'anticiper d'éventuelles évolutions d'activité ou d'effectif.

Ces dernières doivent être expliquées par le programmiste pour être validées par les instances de la maîtrise d'ouvrage qui paient. Le programmiste a donc le devoir d'écouter pour identifier les attentes légitimes, et les présenter, voire les défendre, afin que le financeur puisse choisir en toute connaissance de cause s'il finance ou non ce surcroît de fonctionnalité.

La demande

Une partie du travail de programmiste consiste donc à identifier les besoins, les attentes... et les caprices ! Pour cela, il faut faire parler les utilisateurs et décrypter la demande : c'est la concertation. **La demande c'est la formulation de l'attente et/ou des besoins par les utilisateurs.** Le problème qu'on peut parfois rencontrer, c'est que l'utilisateur se représente une attente comme un besoin. D'autres fois au contraire, un utilisateur va s'autocensurer et éluder un besoin. Le risque ici est de passer à côté de ce qui est vraiment nécessaire. Un exemple : *« Dans l'espace*

d'attente du secrétariat il nous faudrait 4 ou 5 fauteuils et un distributeur de boissons. Et de l'affichage dynamique ». D'accord : mais combien de temps a-t-on déjà vu 4 personnes attendre simultanément ? n'est-ce pas un dysfonctionnement ? quel est le circuit des visiteurs ? est-il idéal ou au moins satisfaisant ? quel est le niveau d'affluence constaté réellement dans le secrétariat ? quel est le niveau souhaitable ? faut-il disposer d'un espace dédié en alcôve sur circulation ? ou cloisonnée ? où est situé le distributeur de boissons ? Y a-t-il possibilité de mutualiser ce dernier ? Combien de temps faut-il pour traiter un dossier ? Faut-il prévoir de l'archivage de proximité, d'autres modalités d'organisation de rendez-vous ? Certaines questions sont parfois passées sous silence par les utilisateurs car les réponses sont considérées comme évidentes ou plutôt les dysfonctionnements actés et reconduits. **Le programmiste doit donc être à l'écoute et savoir poser les bonnes questions. Il doit :**

- **laisser les utilisateurs exprimer toutes leurs attentes, leur « liste au père Noël » : leur laisser un temps de parole durant lequel ils peuvent exprimer sans filtre leur idéal d'organisation, tout en leur précisant que tout ne sera pas réalisé ;**
- **faire le tri entre les besoins et les attentes, et les prioriser ; ce qui demande une conduite exigeante des entretiens pour comprendre l'activité de manière exhaustive. Il n'y a pas de petit détail : éluder un sujet sous prétexte qu'il est évident peut parfois avoir des conséquences fâcheuses (oubli d'un local, typologie non adaptée…) ;**
- **anticiper les besoins en cultivant des connaissances sur des sujets précis (fonctionnement d'un laboratoire, d'un restaurant, ou d'un service de gérontologie).**

A cette gymnastique s'ajoute naturellement la conformité aux dispositions réglementaires. Finalement, pour rédiger un bon programme, mieux vaut se montrer curieux, vraiment très curieux ! Mais il faut aussi confronter les besoins et attentes aux usages, surtout lorsqu'on a affaire à une réhabilitation ou une restructuration. Mais ça, on en parlera dans un prochain article…

S.S.