Le recueil des besoins dans un milieu complexe

Nous avons souvent rencontré des projets où les temps dédiés aux phases préalables étaient sous-estimés. Cela pouvait conduire à des projets mal définis ou, à la reprise d'une partie de la conception. A l'inverse, certains projets en "milieu complexe" peuvent rentrer trop rapidement dans les détails et ce, dès les premières phases du projet. Alors, comment se déroule le recueil les besoins dans un milieu complexe ?

Cas pratique : l'exemple d'un laboratoire avec risque infectieux

Plus précisément : la faisabilité d'un projet d'un laboratoire d'analyses pathologique, dans un milieu hospitalier.

Ce genre de projet est très complexe et notre travail se fait en **collaboration avec des spécialistes** avec des méthodes de travail très précises.

Les étapes de recueil des besoins

Lors de notre travail de recueil des besoins, nous venons échanger avec les équipes travaillant sur place pour comprendre leurs fonctionnements, les dysfonctionnements qu'ils rencontrent et leurs besoins, afin de réaliser le pré-programme. *Plus cet échange sera riche et plus le pré-programme pourra être précis et les mauvaises surprises rencontrées dans les phases ultérieures seront rares.*

Savoir faire le tri des informations avec le pré-programme

L'exercice de synthèse que nous réaliserons pour écrire un pré-programme clair et accessible à un concepteur risque d'omettre des éléments qui pourraient nous paraître négligeables tout en paraissant cruciaux pour les équipes du laboratoire. Les processus d'analyses se font dans un ordre très précis, variant en fonction du type d'échantillon à analyser et des automates nécessaires pour les différentes opérations. Ces automates nécessitent des équipements spécifiques comme l'extraction des gaz, permettant de garantir la sécurité du personnel, ainsi qu'un contrôle des éléments volatiles pour ne pas fausser les résultats d'analyses. Certaines zones nécessitent des niveaux de pressions légèrement différents pour éviter la fuite ou l'entrée de certains éléments volatiles.

Savoir où s'arrêter dans la réalisation du pré-programme

Mais jusqu'où aller dans cette compréhension de leur fonctionnement, quand la compréhension de leur activité pourrait nécessiter plusieurs années d'études ? Certains éléments ne pourront pas être déterminés à ce stade du projet et devront attendre un programme plus détaillé, suite à des diagnostics de sécurité réalisés par des experts de ces risques infectieux.

Un dialogue nécessaire

Ce genre de projet demande, dans tous les cas, le temps de bien comprendre les exigences de ce genre de métiers, mais également de faire comprendre aux spécialistes travaillant dans ce domaine les attentes du programmiste.

Le bon compromis pour un bon recueil des besoins

Dans cette étude du laboratoire, plusieurs éléments ont facilité ce difficile compromis entre exhaustivité et accessibilité.

Expliquer la démarche

Une bonne pédagogie est vraiment **la clef de ce genre de projet**. Il est crucial de bien expliquer le déroulement de l'ensemble du projet, le rôle du programmiste et l'objectif de chacune des phases. **Avoir le recul sur la complexité des opérations,** en particulier des opérations aussi complexes que celles en milieu hospitalier, peut aider à se rendre compte du niveau de complexité recherché et de la possibilité d'avoir encore des modifications a posteriori.

Une visite des locaux avec le service.

Lors de la visite réalisée avec les usagers, l'exercice de nous présenter les locaux oblige le personnel à nous **synthétiser l'usage de chaque salle** ainsi que le déroulement des analyses en parallèle de la visite. L'exercice est difficile. Mais, il permet de mieux comprendre nos enjeux.
La visite, elle, permet de comprendre le fonctionnement actuel du bâtiment, mais pas d'envisager des alternatives. *Attention à ne pas s'enfermer dans les habitudes du service*.

Cadrer les échanges avec des éléments graphiques.

Lorsque des éléments graphiques comme *des schémas de zoning* servent de support aux échanges, ils peuvent servir à mieux appréhender le niveau de détail attendu pour le travail de faisabilité. Un dessin qui entrera trop dans le détail architectural aura tendance à pousser les participants à voir ces détails et à oublier des remarques à l'échelle du zoning, plus adaptées pour répondre aux problématiques de la faisabilité.

La complexité des domaines que nous pouvons rencontrer dans notre métier nous engage à en apprendre plus sur ce domaine pour bien en comprendre les enjeux. Mais, il est nécessaire de prendre également du recul sur les informations pour faire émerger des documents clairs, permettant aux futurs concepteurs de comprendre les enjeux et les objectifs du projet, sans avoir à connaître toute la complexité des analyses pathologiques.

S.P.