

Design Clarity

Kit de démarrage des outils de réflexion

Édition gratuite · exemples suivis de fiches à imprimer

- 01 Trace de décision
- 02 Revue d'une demande
- 03 Note de réunion
- 04 Définition du problème
- 05 Banque de questions
- 06 Cartes de réflexion
- 07 Cartes anti-modèles

Une réunion aujourd'hui ? Utilisez la note de réunion.
Une décision à prendre ? Utilisez la trace de décision.
Inutile de commencer à la première page.



Le document que les utilisateurs tournent à chaque fois

Un système génère un document Word contenant un tableau large. L'aperçu web est complet, mais la page téléchargée en portrait coupe les colonnes de droite. Les utilisateurs passent la page en paysage avant de pouvoir continuer.

Ce que l'équipe supposait

L'aperçu web devait rester en portrait ; l'export aurait donc besoin d'une mise en page séparée.

Ce dont les utilisateurs avaient besoin

Ils ne demandaient pas deux mises en page. Ils voulaient lire tout le tableau sans réparer le fichier.

La décision

Utiliser le paysage pour l'aperçu web et le téléchargement.

Ce que le changement exigeait encore

Le code changeait peu, mais il fallait tester l'aperçu, l'export, l'impression et les régressions.

- Définition du problème : décrire la coupure avant de proposer le paysage.
- Revue d'une demande : montrer que « passer l'export en paysage » est déjà une solution.
- Note de réunion : garder les faits, les questions et les responsables.
- Trace de décision : expliquer pourquoi une seule mise en page a été choisie.
- Banque de questions : demander pourquoi l'aperçu web devait rester en portrait.

Tous les exemples suivants reprennent ce cas. Chaque exemple rempli est suivi d'une fiche vierge.

Trace de décision

EXEMPLE REMPLI

Décision à prendre	L'aperçu web et le téléchargement doivent-ils partager la même mise en page paysage ?
--------------------	---

Pourquoi maintenant	Les utilisateurs réparent chaque fichier téléchargé.
---------------------	--

Contraintes réelles	Le tableau complet doit rester lisible ; l'équipe ne doit pas maintenir deux systèmes de mise en page.
---------------------	--

Options envisagées	Modifier seulement le téléchargement ; réduire le tableau ; garder le contournement ; unifier les deux mises en page.
--------------------	---

Décision	Utiliser le paysage dans les deux cas. Le produit porte le choix ; la livraison commence dans cette version.
----------	--

À revoir si	L'aperçu mobile se dégrade nettement ou un type de document exige réellement le portrait.
-------------	---

La fiche vierge se trouve à la page suivante.

Trace de décision

Ne pas seulement noter le choix. Garder assez de contexte pour qu'il reste compréhensible demain.

01 **Question** Que faut-il exactement décider ?

02 **Contexte** Pourquoi cette décision est-elle nécessaire maintenant ?

03 **Contraintes réelles** Quelles conditions ne peuvent pas être ignorées ?

04 **Options envisagées** Au moins deux, avec la raison du refus.

05 **Décision** Quel choix ? Qui en est responsable ? À partir de quand ?

06 **À revoir si** Quel changement rendrait cette décision inadaptée ?

Revue d'une demande

EXEMPLE REMPLI

S'agit-il d'un besoin ou d'une solution ? D'une solution. Le besoin réel est de lire tout le tableau sans devoir remettre le fichier en forme.

Qui l'utilise ? Les utilisateurs métier qui téléchargent le tableau et poursuivent le travail dans Word.

Qui paie aujourd'hui ? Les utilisateurs répètent la correction ; le support l'explique ; deux mises en page coûteraient en maintenance.

Flux touchés Aperçu web, export Word, impression et aperçu mobile.

Coût de compréhension Modifier seulement le téléchargement rendrait l'aperçu et l'export moins cohérents.

Autre approche ? Réduire ou couper le tableau diminuerait sa lisibilité.

Qui valide ? Le produit confirme le cas ; QA teste aperçu, téléchargement, impression et régression.

Qui maintient ? Le module documentaire conserve une règle de mise en page commune.

La fiche vierge se trouve à la page suivante.

Revue d'une demande

Dix minutes de vérification avant la planification ou le développement.

☐ Est-ce un besoin, ou une solution déjà choisie pour quelqu'un ?

☐ Qui l'utilisera, et dans quelle situation ?

☐ Qui en bénéficie, et qui paie en temps, risque ou maintenance ?

☐ Cela modifie-t-il un flux, un rôle ou des données existantes ?

☐ Le système devient-il plus difficile à comprendre ou expliquer ?

☐ Le problème peut-il être résolu sans développement ?

☐ Qui valide, et que signifie "terminé" ?

☐ Qui assurera la maintenance après livraison ?

Si une réponse reste floue, améliorer la question avant d'ajouter des fonctions.

Note de réunion

EXEMPLE REMPLI

Faits confirmés

L'export portrait coupe des colonnes ; les utilisateurs tournent la page ; l'aperçu web montre déjà tout le tableau.

Questions ouvertes

Un type de document doit-il rester en portrait ? Le paysage est-il utilisable sur mobile ?

Décision

Utiliser le paysage pour ce document dans l'aperçu et le téléchargement.

Désaccord restant

Faut-il changer les autres documents ? Ils restent hors de cette version.

Suites

Analyse confirme les cas ; développement vérifie la configuration ; QA prépare les tests.

Qui informer

Le support et la note de version doivent expliquer le changement.

La fiche vierge se trouve à la page suivante.

Note de réunion

Ne pas tout retranscrire. Garder ce qui fera avancer le travail après la réunion.

Faits

Quelles informations vérifiables ont été confirmées ?

Questions

Qu'est-ce qui reste sans réponse ?

Décisions

Sur quoi l'accord est-il réel ?

Encore différent

Où les interprétations divergent-elles encore ?

Prochaines étapes

Qui fait quoi, et pour quand ?

À communiquer

Qui d'autre doit être informé ?

Définition du problème

EXEMPLE REMPLI

Que s'est-il passé ?	Les tableaux larges téléchargés perdent leurs colonnes de droite sur une page portrait.
----------------------	---

Qui est bloqué ?	Les personnes qui téléchargent puis modifient le document Word.
------------------	---

Pourquoi maintenant ?	Le retour revient au moment où le module documentaire évolue.
-----------------------	---

Si rien ne change	Chaque utilisateur répare chaque fichier ; le support continue d'expliquer le contournement.
-------------------	--

Hors périmètre	Refaire le composant tableau, modifier tous les documents ou ajouter un nouveau format.
----------------	---

Une phrase claire	Quand un tableau large est téléchargé, le portrait coupe le contenu ; l'utilisateur doit tourner la page avant de travailler.
-------------------	---

La fiche vierge se trouve à la page suivante.

Définition du problème

Lorsque les solutions arrivent trop tôt, utiliser cette page pour reculer d'un pas.

01 **Que s'est-il passé ?** Décrire l'événement, pas la cause.

02 **Pour qui est-ce un problème ?** Qui est touché ? Qui l'a signalé ?

03 **Pourquoi maintenant ?** Qu'est-ce qui vient de changer ?

04 **Si rien ne change** Que se passera-t-il, et dans quel délai ?

05 **Hors périmètre** Qu'est-ce qui ne sera pas traité ici ?

06 **Une phrase claire** Quand____, ____ ne peut pas____, donc____.

Banque de questions

EXEMPLE REMPLI

Voir les faits

Qu'est-ce qui change entre l'aperçu et le téléchargement ?

Comparer

Quelles colonnes disparaissent et avec quels réglages ?

Voir le coût

Qui tourne la page à chaque fois ?

Voir le coût élargi

Qui explique ou maintient le contournement ?

Vérifier les mots

« Lisible » signifie-t-il visible, ou utilisable sans correction ?

Tester l'hypothèse

Qui a décidé que l'aperçu web devait rester en portrait ?

Choisir ensuite

Faut-il réellement deux mises en page ?

À revoir

Quelle condition future rendrait le paysage inadapté ?

La fiche vierge se trouve à la page suivante.

Banque de questions

Quand le travail bloque, ne pas ajouter immédiatement une tâche. Changer d'abord la question.

Voir les faits

Que s'est-il réellement passé ?

Par rapport à quoi cela a-t-il changé ?

Qui l'a remarqué en premier ?

Voir le coût

Qui en bénéficie ?

Qui en paie le coût ?

Que se passe-t-il si rien ne change ?

Voir la compréhension

Qui pourrait mal comprendre ?

Quelles hypothèses restent implicites ?

Quel mot peut avoir deux sens ?

Voir le choix

Que décidons-nous vraiment ?

Quelle option n'a pas été discutée ?

Qu'est-ce qui nous ferait changer d'avis ?

Exemples de cartes de réflexion

Sujet
Cadrer le sujet

Question
Que faut-il clarifier en premier ?

Note ou prochaine action
Écrire les faits avant de choisir la suite.

Sujet
Voir les liens

Question
Si cette étape disparaît, que change-t-elle ensuite ?

Note ou prochaine action
Repérer les personnes et les flux touchés.

Sujet
Tester l'idée

Question
Pourquoi l'explication actuelle paraît-elle juste ?

Note ou prochaine action
Chercher une preuve qui pourrait l'invalider.

Sujet
Tenir le périmètre

Question
Que faut-il changer maintenant, et que peut-on attendre ?

Note ou prochaine action
Écrire ce qui reste hors périmètre.

Sujet
Voir le coût

Question
Qui continue à faire un effort inutile si rien ne change ?

Note ou prochaine action
Nommer la personne qui paie ce coût.

Sujet
Avancer

Question
Quelle petite action réduirait le plus vite l'incertitude ?

Note ou prochaine action
Faire une vérification ciblée.

Cartes de réflexion

Sujet

Question

Note ou prochaine action

Sujet

Question

Note ou prochaine action

Sujet

Question

Note ou prochaine action

Sujet

Question

Note ou prochaine action

Sujet

Question

Note ou prochaine action

Sujet

Question

Note ou prochaine action

Exemples de cartes anti-modèles

NH

Phrase entendue

« Les utilisateurs ne verront rien. »

Pourquoi est-ce risqué ?

L'équipe parle à leur place sans preuve.

Une meilleure réponse

Vérifier avec un utilisateur réel.

NH

Phrase entendue

« Il suffit d'ajouter un champ. »

Pourquoi est-ce risqué ?

Un champ change les données, le flux et la responsabilité.

Une meilleure réponse

Demander qui le maintiendra.

NH

Phrase entendue

« Ce n'est pas notre sujet. »

Pourquoi est-ce risqué ?

Le problème peut se trouver entre deux équipes.

Une meilleure réponse

Trouver qui porte le flux complet.

NH

Phrase entendue

« On a toujours fait ainsi. »

Pourquoi est-ce risqué ?

Un ancien choix peut ne plus convenir.

Une meilleure réponse

Demander pourquoi il a été fait.

NH

Phrase entendue

« On verra après la mise en ligne. »

Pourquoi est-ce risqué ?

Sans mesure, le résultat restera invisible.

Une meilleure réponse

Fixer un contrôle et une date.

NH

Phrase entendue

« On en a parlé en réunion. »

Pourquoi est-ce risqué ?

Une discussion ne crée pas de trace commune.

Une meilleure réponse

Écrire la décision et les points ouverts.

Cartes anti-modèles

NH

Phrase entendue

Pourquoi est-ce risqué ?

Une meilleure réponse

NH

Phrase entendue

Pourquoi est-ce risqué ?

Une meilleure réponse

NH

Phrase entendue

Pourquoi est-ce risqué ?

Une meilleure réponse

NH

Phrase entendue

Pourquoi est-ce risqué ?

Une meilleure réponse

NH

Phrase entendue

Pourquoi est-ce risqué ?

Une meilleure réponse

NH

Phrase entendue

Pourquoi est-ce risqué ?

Une meilleure réponse