



CC\_writing-book-man.jpeg

## Des souhaits aux scénarios

### Rappel

« Hautement disponible », ça veut dire quoi ? 24h/24 ? Pendant les heures de bureau ? 99 % du temps ? Sans jamais perdre une commande ? Un mot vague produit des interprétations différentes — on l'a déjà vu avec le mail de Camille. Une exigence de qualité n'a de sens que si on peut dire, chiffres en main, si elle est respectée : c'est le rôle du **scénario de qualité**.

Un scénario de qualité se décompose en six parties :

| Partie        | Question                                   |
|---------------|--------------------------------------------|
| Source        | Qui ou quoi déclenche l'événement ?        |
| Stimulus      | Quel est l'événement ?                     |
| Environnement | Dans quelles conditions ?                  |
| Artefact      | Quelle partie du système est concernée ?   |
| Réponse       | Que fait le système ?                      |
| Mesure        | Quel critère chiffré dit si c'est réussi ? |

Exemple, à partir du problème du jeudi soir : « *Le jeudi entre 20h et 22h, après l'envoi du rappel SMS (environnement), 500 clients (source) valident leur commande (stimulus). La plateforme (artefact) enregistre les commandes (réponse). 95 % des commandes sont confirmées en moins de 2 secondes, et aucune n'est perdue (mesure).* »

## 🔗 Quelqu'un pourrait-il dire, chiffres en main, si ce scénario est respecté ?

Sans la mesure, un scénario n'est qu'un souhait. Et un scénario décrit le résultat attendu — jamais la solution technique qui permettrait de l'atteindre.

## Ce que l'on sait des Ateliers Norval

2 000 salariés. Le CSE envoie sa lettre d'information le lundi à 9h avec le lien vers Panier Voisin. Les salariés se connectent avec les identifiants de leur portail d'entreprise. Les paniers sont livrés sur le site de l'entreprise le vendredi. Norval a 3 autres sites en France.

## Extrait du contrat

1. « La plateforme devra être hautement disponible. »
2. « Les temps de réponse devront être rapides, y compris en période de forte affluence. »
3. « Les données personnelles des salariés devront être protégées. »
4. « Les salariés devront pouvoir se connecter avec leurs identifiants habituels du portail Norval. »
5. « La solution devra pouvoir accompagner le déploiement sur nos 3 autres sites. »

## Consigne

Par groupe de 2, écrivez chacun 3 scénarios complets, sur le modèle ci-dessus :

- 2 à partir de phrases du contrat, au choix ;
- 1 à partir d'un post-it « qualité » de la séance 2.

Quand une information manque, faites une hypothèse et notez-la.

Ensuite, échangez vos scénarios avec votre binôme. Pour chaque scénario reçu, répondez à une seule question :

*Pourrait-on dire, chiffres en main, si ce scénario est respecté ?*