FAQ

Gestion de la demande : les réponses à vos principales questions

Dans les équipes, ce ne sont généralement pas les demandes qui manquent. Ce qui fait défaut, c'est une méthode cohérente pour déterminer celles qui comptent vraiment. Le travail arrive par e-mail, chat, échanges informels dans les couloirs ou demandes de la direction et, très vite, les équipes se retrouvent à travailler sur des sujets qui n'avaient jamais été prévus ni priorisés.

Dans un récent benchmark Planview, 6 organisations sur 10 déclarent manquer de données actualisées, fiables et pertinentes pour prendre des décisions éclairées concernant les demandes reçues. Résultat : les demandes s'accumulent dans le désordre et la repriorisation devient un exercice au doigt mouillé.

C'est précisément ce manque de données qui met l'IA en difficulté – et c'est aussi là qu'elle peut apporter de la valeur. L'IA peut faire ressortir des tendances, signaler les risques et proposer une première analyse des demandes, mais la qualité de ses résultats dépend des informations dont elle dispose. Pour pouvoir se fier à ses recommandations, il faut donc disposer de données structurées et cohérentes dès la soumission.



NOUS AVONS DÉJÀ UN FORMULAIRE DE SOUMISSION. QUE NOUS APPORTERAIT DE PLUS LA GESTION DE LA DEMANDE ?

Un formulaire de soumission permet de recueillir les demandes. La gestion de la demande permet de décider ce qu'elles deviennent ensuite. Sans critères communs ni visibilité partagée, chaque demande est évaluée différemment – quand elle l'est – et les priorités risquent de dépendre davantage de la personne qui se fait le plus entendre que de la valeur réelle du travail proposé. Un processus unique et visible apporte de la cohérence aux décisions et évite que des initiatives à faible valeur ne prennent la place d'initiatives plus importantes.

COMMENT ÉVALUER DE MANIÈRE COHÉRENTE DIFFÉRENTS TYPES DE DEMANDES ?

Définissez ce que signifie la « valeur » avant même l'arrivée des demandes, puis appliquez la même grille de lecture à toutes : idées, demandes métier, demandes IT, projets ou améliorations. Attribuez à chacune un score fondé sur des critères communs, comme l'alignement stratégique, la valeur, le niveau de risque, l'impact client et la capacité disponible. Les équipes les plus avancées peuvent s'appuyer sur l'IA pour établir un premier score et consacrer ainsi davantage de temps aux décisions qui nécessitent un véritable jugement humain.

DE QUELLES INFORMATIONS AVONS-NOUS RÉELLEMENT BESOIN POUR BIEN ÉVALUER UNE DEMANDE ?

L'objectif n'est pas de recueillir un maximum d'informations, mais celles qui sont réellement utiles à l'évaluation. Documentez le problème ou l'opportunité, le résultat attendu, l'alignement stratégique, une estimation de la charge de travail, les dépendances et la valeur escomptée. Commencez par recueillir le minimum d'informations nécessaire à la décision, puis enrichissez progressivement le processus de soumission à mesure qu'il gagne en maturité.

COMMENT ÉQUILIBRER LA DEMANDE AVEC LA CAPACITÉ ET LE BUDGET ?

De nouvelles demandes sont souvent approuvées sans tenir compte des engagements déjà pris par les équipes, qui risquent alors de se retrouver en surcharge. Pour prendre des décisions de repriorisation éclairées, il faut pouvoir mettre en regard la demande et la capacité disponible. Les équipes évitent ainsi de lancer des travaux qu'elles n'ont pas les moyens de mener à bien.

COMMENT DIRE « NON » OU « PAS ENCORE » À LA DIRECTION ?

Laissez les critères parler d'eux-mêmes. Lorsque chaque demande est évaluée selon la même grille et confrontée à la capacité réelle, la discussion ne repose plus uniquement sur des opinions : elle s'appuie sur des éléments comparables et visibles de tous. Lorsqu'un projet soutenu par la direction entre en concurrence avec des initiatives à plus forte valeur ou mieux alignées sur la stratégie, la décision devient alors un arbitrage explicite plutôt qu'un bras de fer personnel.

LA MULTIPLICATION DES PROCESSUS NE RISQUE-T-ELLE PAS DE NOUS RALENTIR ?

Un peu de structure en amont peut éviter beaucoup de frictions par la suite. Une évaluation légère dès la soumission permet de vérifier que les demandes sont suffisamment définies, alignées sur les priorités et compatibles avec les ressources disponibles avant le début des travaux. À la clé : moins de retards, de reprises et d'escalades de dernière minute. L'objectif n'est pas de multiplier les étapes, mais d'apporter juste assez de structure dès le départ pour réduire le chaos.

Où en êtes-vous aujourd'hui ?

- **Processus non structuré :** Les demandes arrivent par e-mail, chat ou échanges informels dans les couloirs. Les priorités dépendent souvent de la personne qui se fait le plus entendre.
- **Processus centralisé, mais manuel :** Les demandes passent par un canal de soumission unique, mais les scores restent gérés dans des feuilles de calcul et les décisions dépendent encore largement des personnes présentes autour de la table.
- **Processus intégré et objectif :** La demande, la capacité et les arbitrages sont réunis dans une même vue et évalués selon des critères cohérents. L'IA fait ressortir les tendances et les risques ; l'humain garde le dernier mot.

Où que vous en soyez, l'étape suivante reste la même : rendre les demandes plus visibles et plus faciles à évaluer dès leur soumission.

Faites de la gestion des demandes un véritable levier d'impact. Téléchargez *De la collecte à l'impact : transformez la gestion de la demande et la priorisation en avantage stratégique* pour découvrir comment sortir de l'urgence permanente et gagner en clarté stratégique.

DÉCOUVRIR COMMENT

Découvrez comment centraliser la demande et appliquer une priorisation objective qui relie chaque décision à la stratégie.

EXPLORER LA PLATEFORME

planview®

FAQ635A4FR • © 2026 PLANVIEW, INC.