

RENSEIGNEMENTS NON VÉRIFIÉS

Vingt fiches signalétiques pour le product management

20 fiches · 1 grille de cotation · 1 fiche vierge

190		190
180		180
170		170
160	« Tous nos clients veulent ça. » PI-01 · N° 01	160
150		150
140		140
130		130

À VÉRIFIER

Votre backlog contient probablement des renseignements non vérifiés. Chacun est traité ici comme un suspect : qui le dit, comment il le sait, qui le confirme.

COMMENT LIRE UNE FICHE SIGNALÉTIQUE.

Chaque phrase entendue en réunion est traitée comme un renseignement. On note qui la dit, comment il le sait, qui la confirme et ce qu'il gagne à ce qu'on y croie. Puis on la cote, avec une lettre et un chiffre.

I LA GRILLE DE COTATION

LA LETTRE — QUI LE DIT ?		
Fiabilité de la source		
A	Fiable	la facturation, un log serveur
B	Habituellement fiable	un client fidèle, en entretien
C	Assez fiable	un commercial expérimenté
D	Peu fiable	un bruit de salon
E	Non fiable	une source souvent démentie
F	Impossible à évaluer	« on m'a dit que... »

LE CHIFFRE — QUE VAUT CE QU'IL DIT ?		
Crédibilité de l'information		
1	Confirmée	recoupée par des sources indépendantes
2	Probable	cohérente avec ce qu'on sait
3	Possible	plausible, mais pas recoupée
4	Douteuse	d'autres éléments la contredisent
5	Improbable	les faits disent le contraire
6	Impossible à évaluer	rien pour en juger

Grille inspirée du système de cotation des services de renseignement, dit « de l'Amirauté », repris par l'OTAN. Adaptée ici au product management.

II LIRE UNE COTE

B3 **B** → la source est habituellement fiable
3 → l'information est possible, pas recoupée

Les deux axes sont indépendants. Une source fiable peut transmettre une information douteuse (A4). Une source douteuse peut dire vrai (D1).

A1 → **A4** Cote révisée après vérification. C'est le but de l'exercice.

?? Personne n'a osé coter.

III ANATOMIE D'UNE FICHE

L'ARDOISE	L'énoncé, tel qu'on l'a entendu
SOURCE	Qui le dit : une personne, un système ou un document
ACCÈS	Comment il le sait
CORROBORATION	Qui d'autre le confirme
INTÉRÊT	Ce que la source peut gagner, consciemment ou non, à ce que l'énoncé soit retenu. Un intérêt ne suppose pas une manipulation.
LE TAMPON	Le type de défaillance
LA COTE	Au crayon : elle peut changer
À DEMANDER	La question qui fait avancer

IV CONTENU DU DOSSIER

PI-01 — FICHES 01 À 04	PI-02 — FICHES 05 À 08	PI-03 — FICHES 09 À 12	PI-04 — FICHES 13 À 16	PI-05 — FICHES 17 À 20
01 · Généralisation	05 · Écho, pas confirmation	09 · Péremption dépassée	13 · Conditions de laboratoire	17 · Corrélation ≠ cause
02 · Vrai mais inutile	06 · Silence ≠ satisfaction	10 · Un seul signal	14 · Démo ≠ produit	18 · Acheteur ≠ utilisateur
03 · Mal interprété	07 · Survivants uniquement	11 · Autorité ≠ preuve	15 · Consensus interne	19 · Indicateur flatteur
04 · Source intéressée	08 · Intention déclarée	12 · Référence introuvable	16 · Contexte non transposable	20 · Déformé en route

Dernière page : une fiche vierge, à photocopier, pour instruire vos propres énoncés.

VOTRE BACKLOG CONTIENT DES RENSEIGNEMENTS NON VÉRIFIÉS.

Fiches signalétiques de quatre énoncés entendus cette semaine, en réunion, dans un couloir ou devant un tableau de bord.

FICHE N° 01 SIGNALEMENT D'UN ÉNONCÉ

190	190
180	180
170	170
160	160
150	150

« Tous nos clients veulent ça. »

PI-01 · N° 01

SOURCE Commercial ou CSM, de bonne foi

ACCÈS Les clients qui parlent : les plus bruyants

CORROBORATION Aucun comptage, aucune donnée d'usage

INTÉRÊT Faible

GÉNÉRALISATION

À DEMANDER « Combien ? Lesquels ? » COTE B4

FICHE N° 02 SIGNALEMENT D'UN ÉNONCÉ

190	190
180	180
170	170
160	160
150	150

« Le concurrent prépare une offre IA. »

PI-01 · N° 02

SOURCE Bruit de salon, post LinkedIn

ACCÈS Indirect : leur propre communication

CORROBORATION Tout le monde le dit, donc personne

INTÉRÊT Le concurrent tient à ce que vous y croyiez

VRAI MAIS INUTILE

À DEMANDER « Quoi, pour qui, quand ? » COTE C2

FICHE N° 03 SIGNALEMENT D'UN ÉNONCÉ

190	190
180	180
170	170
160	160
150	150

« Cette fonctionnalité n'est jamais utilisée. »

PI-01 · N° 03

SOURCE Le tableau de bord analytics

ACCÈS Direct... si le tracking est posé

CORROBORATION API, exports, usage annuel : non vérifiés

INTÉRÊT Aucun

MAL INTERPRÉTÉ

À DEMANDER « Que ne voit pas la donnée ? » COTE A4 → A4

FICHE N° 04 SIGNALEMENT D'UN ÉNONCÉ

190	190
180	180
170	170
160	160
150	150

« Si on ne la fait pas, on perd le deal. »

PI-01 · N° 04

SOURCE Commercial, dernière semaine du trimestre

ACCÈS Un prospect, de vive voix

CORROBORATION Rien d'écrit dans le cahier des charges

INTÉRÊT Direct : l'objectif du trimestre

SOURCE INTÉRESSÉE

À DEMANDER « Le client l'a-t-il écrit ? » COTE B6

VOTRE BACKLOG CONTIENT DES RENSEIGNEMENTS NON VÉRIFIÉS.

Suite de l'enquête : ce que disent les clients, ou ce qu'on croit qu'ils disent.

FICHE N° 05 SIGNALEMENT D'UN ÉNONCÉ

« Trois clients m'ont dit la même chose. »

PI-02 · N° 05

SOURCE	Trois clients, via le même CSM
ACCÈS	Tous au même webinar la veille
CORROBORATION	Apparente : ils se citent
INTÉRÊT	Aucun

ÉCHO, PAS CONFIRMATION

À DEMANDER
« Sont-elles indépendantes ? » COTE *B4* → *B3*

FICHE N° 06 SIGNALEMENT D'UN ÉNONCÉ

« Personne ne s'est plaint. »

PI-02 · N° 06

SOURCE	Le support client
ACCÈS	Les tickets ouverts, seulement
CORROBORATION	Aucun entretien de départ
INTÉRÊT	Un support calme est bien noté

SILENCE = SATISFACTION

À DEMANDER
« Où se plaindraient-ils ? » COTE *B5*

FICHE N° 07 SIGNALEMENT D'UN ÉNONCÉ

« Le NPS est à +50, les utilisateurs adorent. »

PI-02 · N° 07

SOURCE	L'enquête trimestrielle
ACCÈS	Ceux qui ont répondu
CORROBORATION	Les partis ne sont plus sondés
INTÉRÊT	Faible

SURVIVANTS UNIQUEMENT

À DEMANDER
« Qui n'a pas répondu ? » COTE *A3*

FICHE N° 08 SIGNALEMENT D'UN ÉNONCÉ

« En interview, ils disent qu'ils paieraient pour ça. »

PI-02 · N° 08

SOURCE	Entretiens de discovery
ACCÈS	Direct, mais déclaratif
CORROBORATION	Aucun achat, aucune précommande
INTÉRÊT	Faire plaisir à l'intervieweur

INTENTION DÉCLARÉE

À DEMANDER
« L'ont-ils déjà payé ? » COTE *A4*

VOTRE BACKLOG CONTIENT DES RENSEIGNEMENTS NON VÉRIFIÉS.

Suite de l'enquête : ce que l'entreprise se raconte à elle-même.

FICHE N° 09 SIGNALEMENT D'UN ÉNONCÉ

190 190

180 180

170 170

160 160

150 150

« Nos clients ne sont pas prêts pour ça. »

PI-03 · N° 09

SOURCE	La mémoire de l'équipe
ACCÈS	Une étude de 2019
CORROBORATION	Jamais révérifiée depuis
INTÉRÊT	Éviter un chantier

PÉREMPTION DÉPASSÉE

À DEMANDER COTE *B2 → B5*

« Depuis quand le sait-on ? »

FICHE N° 10 SIGNALEMENT D'UN ÉNONCÉ

190 190

180 180

170 170

160 160

150 150

« Le concurrent baisse ses prix, il est en difficulté. »

PI-03 · N° 10

SOURCE	Leur page de tarifs
ACCÈS	Public, direct
CORROBORATION	Aucun autre signal
INTÉRÊT	Se rassurer

UN SEUL SIGNAL

À DEMANDER COTE *A5*

« Quelle autre explication ? »

FICHE N° 11 SIGNALEMENT D'UN ÉNONCÉ

190 190

180 180

170 170

160 160

150 150

« Le CEO pense que le marché va basculer. »

PI-03 · N° 11

SOURCE	La direction générale
ACCÈS	Un dîner avec un investisseur
CORROBORATION	Personne n'a osé demander
INTÉRÊT	La stratégie est déjà annoncée

AUTORITÉ = PREUVE

À DEMANDER COTE *??*

« Sur quoi s'appuie-t-il ? »

FICHE N° 12 SIGNALEMENT D'UN ÉNONCÉ

190 190

180 180

170 170

160 160

150 150

« L'IA m'a confirmé que le marché fait 2 milliards. »

PI-03 · N° 12

SOURCE	Un assistant IA
ACCÈS	Aucun : il ne cite rien
CORROBORATION	Le chiffre est rond et assuré
INTÉRÊT	Aucun, il veut juste aider

RÉFÉRENCE INTROUVABLE

À DEMANDER COTE *F6*

« D'où vient ce chiffre ? »

QUI LE DIT ? COMMENT LE SAIT-IL ? QUI LE CONFIRME ?

VOTRE BACKLOG CONTIENT DES RENSEIGNEMENTS NON VÉRIFIÉS.

Suite de l'enquête : ce qui ressemble à une preuve.

FICHE N° 13 SIGNALEMENT D'UN ÉNONCÉ

190	190
180	180
170	170
160	160
150	150

« Le POC a très bien marché. »

PI-04 · N° 13

SOURCE L'équipe projet

ACCÈS Un client pilote, très suivi

CORROBORATION Aucun autre client testé

INTÉRÊT Obtenir la suite du budget

CONDITIONS DE LABORATOIRE

À DEMANDER « Sans nous à côté, ça marche ? » COTE *A2 → A4*

FICHE N° 14 SIGNALEMENT D'UN ÉNONCÉ

190	190
180	180
170	170
160	160
150	150

« J'ai vu leur démo, leur produit est bien meilleur. »

PI-04 · N° 14

SOURCE Un commercial, au salon

ACCÈS Une démo de dix minutes

CORROBORATION Aucun utilisateur interrogé

INTÉRÊT Expliquer les deals perdus

DÉMO = PRODUIT

À DEMANDER « Qu'il l'utilise vraiment ? » COTE *C5*

FICHE N° 15 SIGNALEMENT D'UN ÉNONCÉ

190	190
180	180
170	170
160	160
150	150

« On a fait le tour de l'équipe, tout le monde est d'accord. »

PI-04 · N° 15

SOURCE Le chef de projet

ACCÈS Des collègues, pas des clients

CORROBORATION Personne hors de l'entreprise

INTÉRÊT Avancer sans débat

CONSENSUS INTERNE

À DEMANDER « Qui aurait pu dire non ? » COTE *B6*

FICHE N° 16 SIGNALEMENT D'UN ÉNONCÉ

190	190
180	180
170	170
160	160
150	150

« C'est ce que fait le leader du marché. »

PI-04 · N° 16

SOURCE Un benchmark concurrent

ACCÈS Leur site et leurs annonces

CORROBORATION Leurs résultats sont inconnus

INTÉRÊT Ne pas avoir à justifier

CONTEXTE NON TRANSPOSABLE

À DEMANDER « Qu'est-ce qui le rendrait pertinent chez nous ? » COTE *A6*

QUI LE DIT ? COMMENT LE SAIT-IL ? QUI LE CONFIRME ?

VOTRE BACKLOG CONTIENT DES RENSEIGNEMENTS NON VÉRIFIÉS.

Suite de l'enquête : ce que disent les chiffres et les documents.

FICHE N° 17 SIGNALEMENT D'UN ÉNONCÉ

190
180
170
160
150

« Le trafic a doublé depuis la nouvelle page. »

PI-05 · N° 17

150
160
170
180
190

SOURCE	Le tableau de bord marketing
ACCÈS	Direct : les chiffres de visites
CORROBORATION	Campagne et saison la même semaine
INTÉRÊT	Défendre la refonte

CORRÉLATION = CAUSE

À DEMANDER
« Qu'est-ce qui a changé d'autre ? »

COTE **A1 → A4**

FICHE N° 18 SIGNALEMENT D'UN ÉNONCÉ

190
180
170
160
150

« Le client a signé, donc il est satisfait. »

PI-05 · N° 18

150
160
170
180
190

SOURCE	Le commercial du compte
ACCÈS	Le contrat, pas l'usage
CORROBORATION	Aucune connexion depuis un mois
INTÉRÊT	Clore le dossier

ACHETEUR = UTILISATEUR

À DEMANDER
« Qui l'utilise au quotidien ? »

COTE **B5**

FICHE N° 19 SIGNALEMENT D'UN ÉNONCÉ

190
180
170
160
150

« Tous les indicateurs sont au vert. »

PI-05 · N° 19

150
160
170
180
190

SOURCE	Le reporting mensuel
ACCÈS	Indicateurs choisis par l'équipe
CORROBORATION	Churn et avis clients absents
INTÉRÊT	Un bilan rassurant

INDICATEUR FLATTEUR

À DEMANDER
« Que mesure-t-il vraiment ? »

COTE **A3**

FICHE N° 20 SIGNALEMENT D'UN ÉNONCÉ

190
180
170
160
150

« C'était écrit dans le compte rendu du comité. »

PI-05 · N° 20

150
160
170
180
190

SOURCE	Un compte rendu résumé
ACCÈS	Troisième main : résumé d'un résumé
CORROBORATION	Personne n'a relu l'original
INTÉRÊT	Clore la discussion

DÉFORMÉ EN ROUTE

À DEMANDER
« Qu'a-t-il dit exactement ? »

COTE **C4**

À VOUS D'INSTRUIRE.

Recopier l'énoncé tel qu'on l'a entendu, remplir le signalement, puis organiser la vérification.

FICHE N° _____

SIGNALEMENT D'UN ÉNONCÉ

190	L'ÉNONCÉ, TEL QU'ON L'A ENTENDU	190
180		180
170		170
160		160
150		150
140		140

SOURCE

une personne, un système ou un document

ACCÈS

comment le sait-elle ?

CORROBORATION

qui d'autre le confirme, indépendamment ?

INTÉRÊT

ce qu'elle peut gagner, consciemment ou non, à ce qu'on le retienne

À DEMANDER

TAMPON : TYPE DE DÉFAILLANCE

SUITE À DONNER

qui vérifie quoi, avant quelle décision

DÉCISION CONCERNÉE

PREUVE RECHERCHÉE

ce qui confirmerait, ou infirmerait

RESPONSABLE DE LA VÉRIFICATION

ÉCHÉANCE

avant la décision, pas après

COTE INITIALE

→

COTE RÉVISÉE

LE _____

NOTES DE VÉRIFICATION

Si l'énoncé circule sans source identifiable, passer à l'évaluation d'une rumeur, F-12.