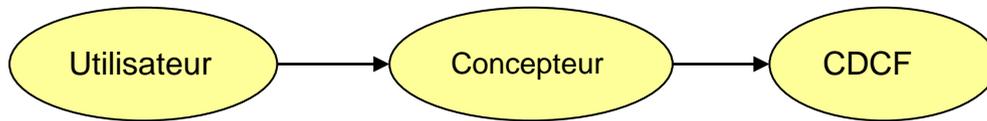


ANALYSER LE BESOIN

1. L'expression du besoin.

Le **besoin** est une nécessité ou un désir éprouvé par un utilisateur. Il permet de justifier l'existence d'un **produit**.

Si le produit n'existe pas, il faut définir ce besoin dans un **cahier des charges fonctionnel (CdCF)** qui est un contrat passé entre l'utilisateur et le concepteur du produit.



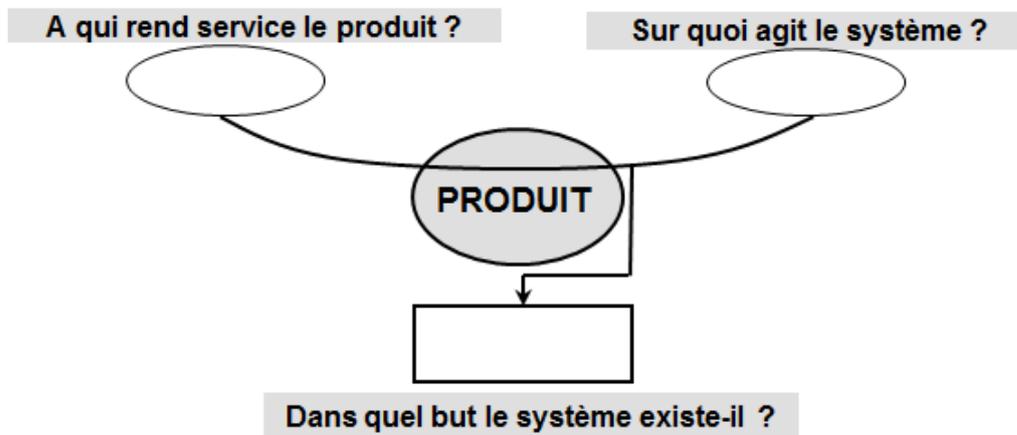
2. Le produit.

Le produit est ce qui est fourni à un utilisateur pour répondre à un besoin

Les différents types de produits :

- Un **matériel** : objet ou produit naturel
- Un **processus** : industriel (chaîne de fabrication, usine de conditionnement. . .) ou administratif.
- Un **service** : activité qui ne produit pas directement de biens concrets (organisation du fonctionnement d'un lycée)

L'outil «**bête à cornes**» pose les questions suivantes pour le produit à étudier :



3. Recherche des fonctions de services.

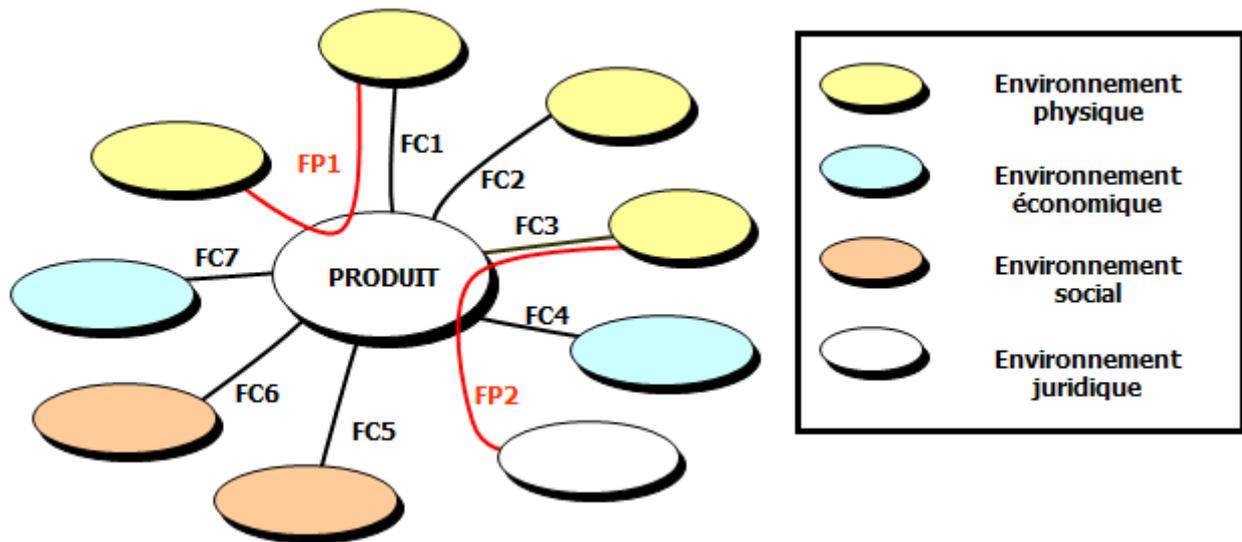
Cette recherche consiste à faire figurer sur un graphique circulaire, appelé aussi «**diagramme pieuvre**», les éléments de l'environnement du produit.

On distingue deux types de fonctions de service :

- **les Fonctions Principales (FP)** qui sont l'expression même du besoin. Chaque FP doit être représentée par une relation entre au moins deux milieux extérieurs (satellites) via le produit (pole central) ;

- **les Fonctions Contraintes (FC)** qui représentent les actions ou/et les réactions du produit par rapport au milieu extérieurs. Chaque FC doit être représentée par une relation entre le produit (pole central) et un milieu extérieur (satellite).

Elles sont exprimées par un **verbe à l'infinitif traduisant l'action** ou la réaction du produit par rapport au milieu extérieur.



Exemples d'environnements :

- Environnement physique : L'utilisateur, le milieu extérieur, l'air ambiant, le sol, l'énergie, l'environnement...
- Environnement économique : Le prix, la distribution, le service après-vente...
- Environnement social : L'esthétique, l'entourage de l'utilisateur...
- Environnement juridique : Les normes, la loi...

4. Le cahier des charges fonctionnel

a) Intitulé des fonctions de services

C'est l'énoncé détaillé de la relation entre le produit et l'environnement extérieur.

b) Critères d'appréciation.

C'est la grandeur physique mesurable permettant de vérifier la conformité du produit au cahier des charges.

c) Niveau ou valeur

Le niveau donne la valeur numérique du critère retenu. Cette valeur sert de référence à l'appréciation de la conformité du produit au cahier des charges envisagé.

d) Flexibilité

La flexibilité traduit la liberté de faire varier un niveau dans le but d'optimiser le rapport qualité-prix. Cet indicateur est pondéré par les chiffres 0, 1, 2, 3 (0 = pas de flexibilité à 3 = très flexible).

Exemple :

Repère	Fonction de service	Critères	Niveau	Flexibilité