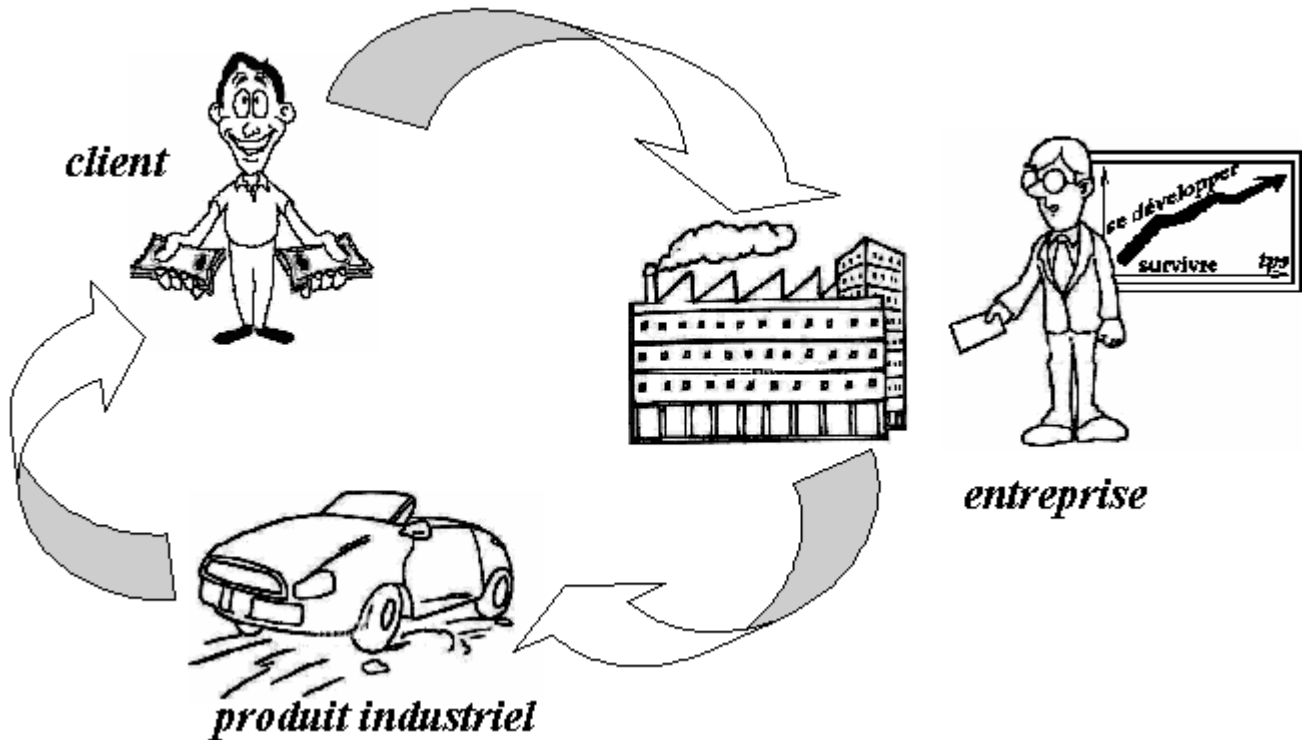


## ANALYSE DU BESOIN (AB)

### 1. L'OBJET

L'Analyse du Besoin est une méthode qui permet de caractériser le besoin exprimé.

### 2. LE CONTEXTE INDUSTRIEL



Le produit industriel permet l'interaction entre plusieurs composantes du secteur économique. Il constitue la réponse d'une entreprise aux besoins des utilisateurs et permet à l'entreprise de vivre et de se développer au sein du marché concurrentiel.

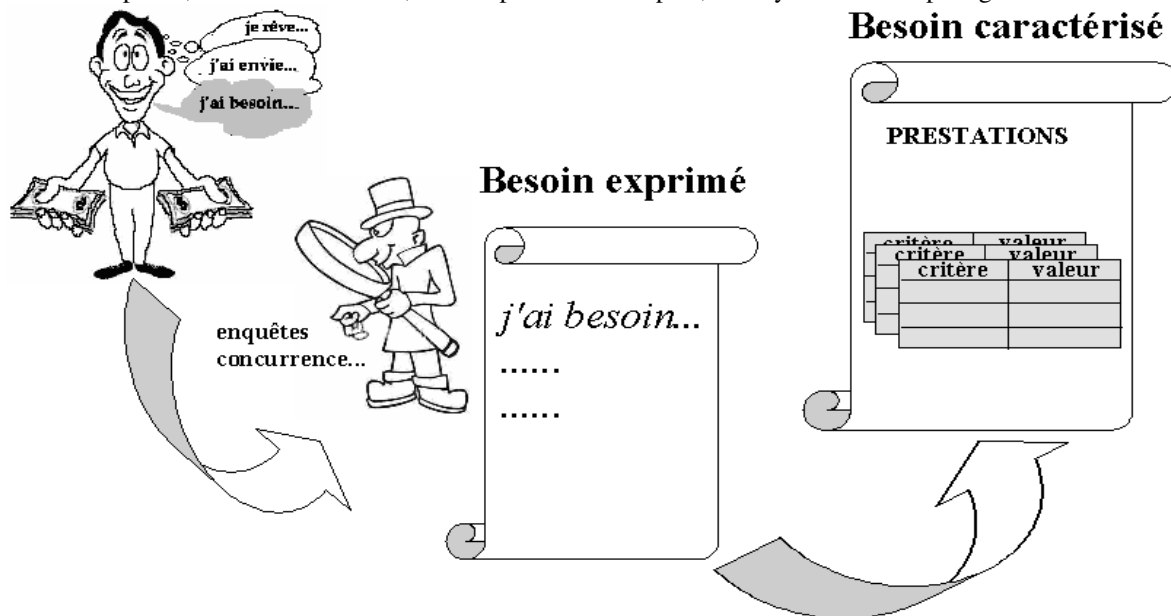
### 3. LES ATTENTES DU CLIENT



### 4. L'OBJECTIF

Lorsque le client n'est pas en mesure d'exprimer son rêve ou son envie, le service produit de l'entreprise l'exprime pour lui. Pour cela il s'appuie sur les outils standards que sont aujourd'hui les enquêtes et les différentes analyses réalisées sur les salons ou ailleurs. Cette première étape est l'**expression du besoin**. L'Analyse du Besoin est une méthode qui contribue à la caractérisation du besoin c'est-à-dire la détermination de la **grandeur mesurable** qui va être modifiée par l'utilisation du produit. En fait il s'agit de modéliser une expression invérifiable « je veux être content » par une grandeur mesurable.

Le besoin exprimé, une fois caractérisé, est une prestation. De plus, l'analyse du besoin peut générer l'innovation.

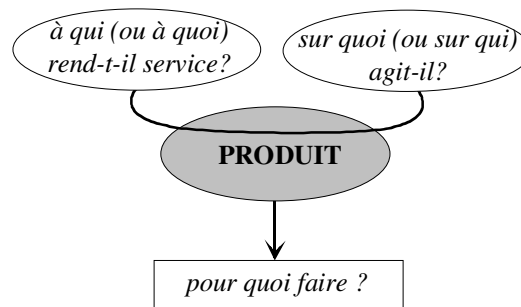


## 5. LA METHODE

### 5.1 Les questions à poser et la schématisation

La méthode propose de répondre à trois questions permettant de caractériser le besoin exprimé: ❌

- A qui le produit rend-il service ? :
- Sur quoi le produit agit-il ?
- Dans quel but ? :

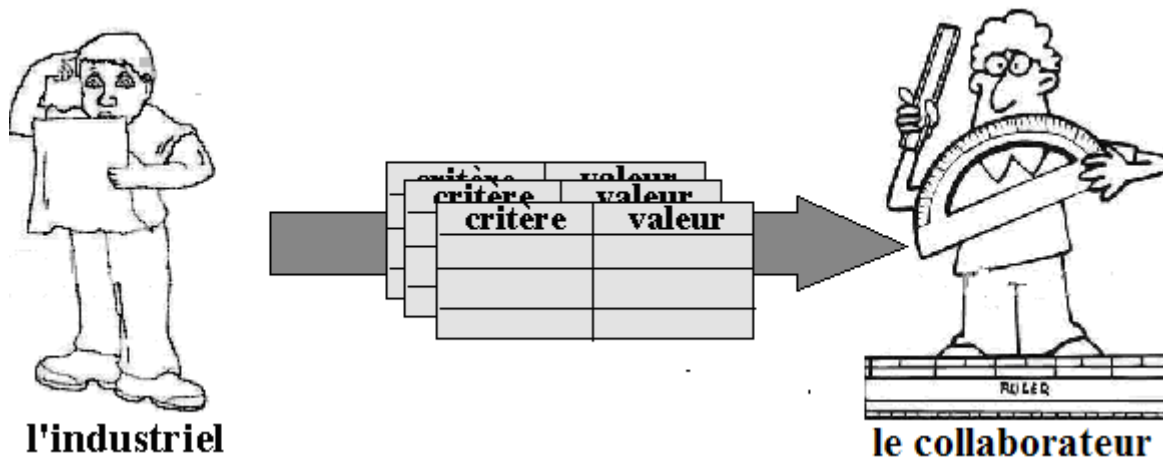


On peut écrire que le produit XXX rend service au client YYY en agissant sur la matière d'œuvre ZZZ pour avoir à satisfaire le besoin exprimé WWW.

Cette verbalisation du besoin peut se traduire par le schéma ci-contre : Le graphe des prestations est le schéma normalisé de l'expression du besoin (appelé "bête à cornes"), il impose donc une méthode.

### 5.2 Nécessité de caractériser le besoin

L'expression du besoin par des mots est interprétable donc subjective. La caractérisation permet la validation de la satisfaction du client. ❌



La seule verbalisation du besoin ne permet pas de le valider. La méthode propose de parler avec des chiffres. Il s'agit donc de préciser une métrique de la satisfaction du client qui permette une mesure ou d'appréhender l'effet du produit sur le la phénomène physique du critère de caractérisation de la matière d'œuvre et de donner la valeur du seuil de satisfaction du client. Le client sera supposé satisfait lorsque le phénomène physique aura atteint ou dépassé ce seuil ou ce niveau. Le besoin est supposé satisfait si le produit permet d'atteindre la valeur qui le caractérise. La caractérisation précise les grandeurs mesurables.

**5.3 La validation du besoin**

Le besoin doit être validé : pour valider l'expression du besoin (ou pour être sûr que le besoin est bien réel), la méthode propose de se poser les trois questions complémentaires :

**Pourquoi et pour quoi le produit existe-t-il ?** Cette question permet de valider l'effet de l'utilisation du produit sur la matière d'oeuvre. Le produit existe car la matière d'oeuvre évolue.

(pourquoi ? ou pour quelle raison ? réponse : "parce que + cause" et pour quoi ? ou dans quel but ? réponse : " pour + finalité")

**Qu'est-ce qui pourrait faire évoluer le besoin ?** Cette question permet de valider la stabilité du besoin donc de la grandeur physique qui évolue lors de l'utilisation du produit. Cette question permet d'anticiper les évolutions du besoin.

**Qu'est-ce qui pourrait faire disparaître le besoin ?** Cette question permet de valider la pérennité du besoin. Elle assure la pertinence de l'étude qui débute.

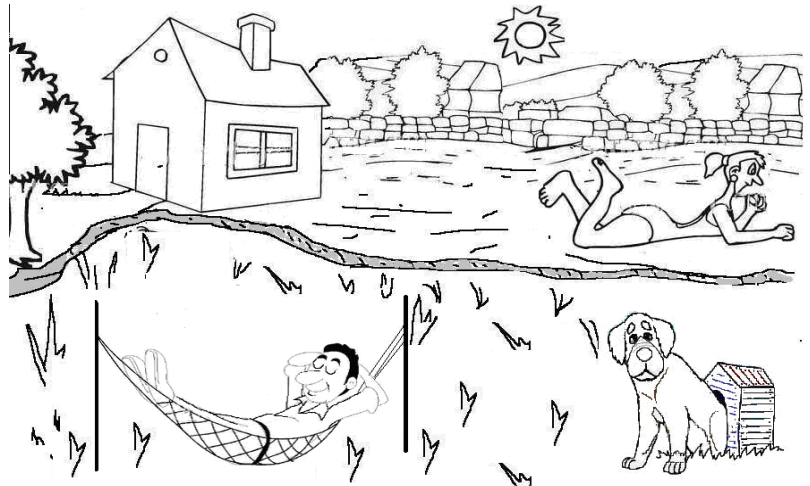
Une entreprise va au suicide si elle n'investit pas dans le développement d'un produit dont le besoin disparaîtra dans quelques années. Il faut donc envisager les évolutions des normes dans le domaine, des goûts des clients, etc. (ex des produits de grande consommation multimédia, informatique, télécommunication)

**6. LE CAHIER DES CHARGES DES PRESTATIONS**

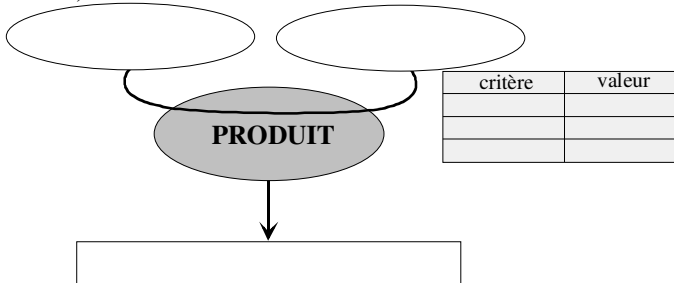
Le CdC des Prestations précise toutes les prestations attendues. Il est constitué :

- du graphe (« Bête à cornes ») ou de la verbalisation,
- de la caractérisation (critères, valeurs)
- de la validation (les trois questions)

Les prestations sont indépendantes des solutions



**besoin n°1 :** le client a besoin de réduire la hauteur de l'herbe (en écrivant couper la hauteur de l'herbe on a déjà opté pour une solution).



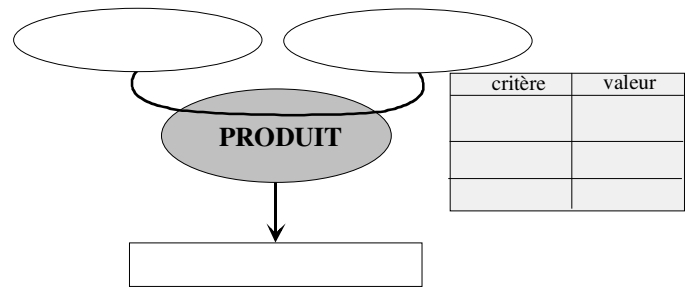
Le produit rend service au *client* en agissant sur **la hauteur des brins de gazon** pour **avoir un gazon bien tondu**

Pourquoi le produit existe-t-il ?

Qu'est-ce qui pourrait faire évoluer le besoin ?

Qu'est-ce qui pourrait faire disparaître le besoin ?

**besoin n°2 :** le client a besoin d'un beau gazon



Le produit rend service au *client* en agissant sur **la qualité du gazon** pour **avoir un beau gazon**

Pourquoi le produit existe-t-il ?

Qu'est-ce qui pourrait faire évoluer le besoin ?

Qu'est-ce qui pourrait faire disparaître le besoin ?

*Les mots clés de ce chapitre*



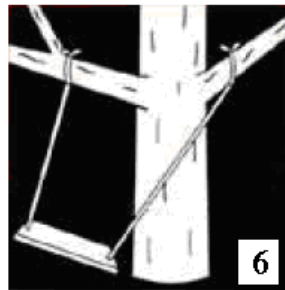
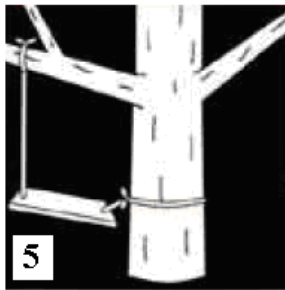
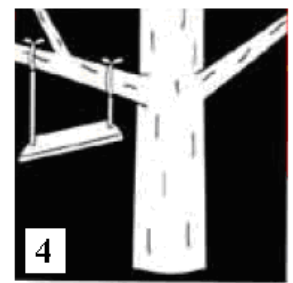
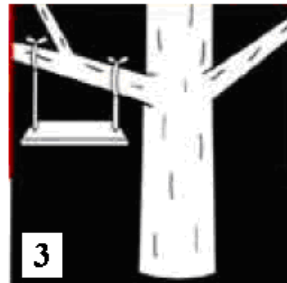
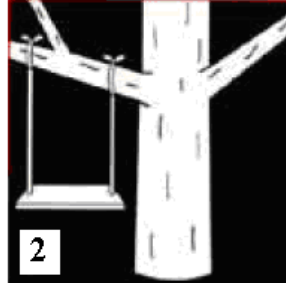
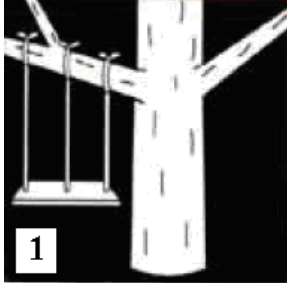
Si le besoin n'est pas  
clairement défini ...



... alors le produit  
risque de vous  
satisfaire à  
moitié

[www.tdc.fr/fr/produits/tdc\\_need.php](http://www.tdc.fr/fr/produits/tdc_need.php)

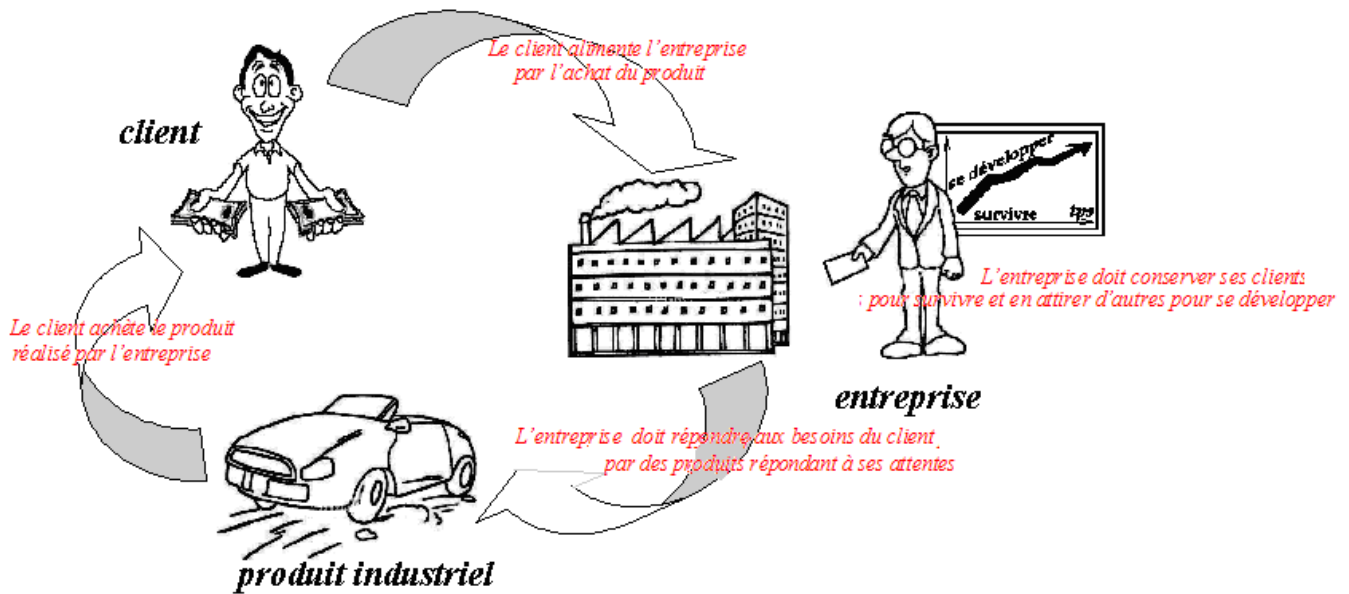
Un produit dont le besoin a été mal exprimé et mal caractérisé !!!!



# ✂ Eléments de commentaires et figures complétées

§2

## relations entre les trois entités



*Le client achète le produit réalisé par l'entreprise*  
*Le client alimente l'entreprise par l'achat du produit.*  
*L'entreprise doit conserver ses clients pour survivre et en attirer d'autres pour se développer*  
*L'entreprise doit répondre aux besoins du client par des produits répondant à ses attentes*  
*Dans un contexte industriel, le client achète le produit réalisé par l'entreprise.*  
*Le produit est bien au coeur de la boucle.*

§3

## Attentes d'un client vis vis d'un produit : on peut en identifier trois



- Le CLIENT achète un produit*
- pour réaliser un rêve*
- ou*
- pour satisfaire une envie*
- ou*
- pour répondre à un besoin.*

*Le client est content si son besoin est satisfait*

§51

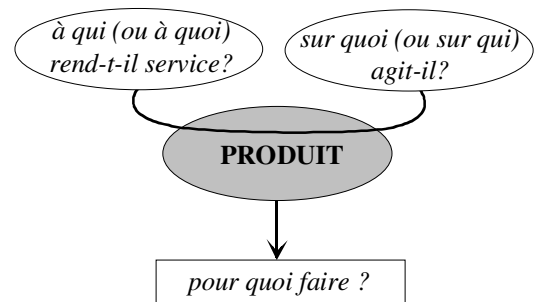
La méthode propose de répondre à trois questions permettant de caractériser le besoin exprimé:

- A qui le produit rend-il service ? :  
*A celui qui l'utilise : le client utilisateur*
- Sur quoi le produit agit-il ?  
*Sur l'état d'une matière d'œuvre*
- Dans quel but ? :

*Pour satisfaire le besoin exprimé*

On peut écrire que le produit XXX rend service au client YYY en agissant sur la matière d'œuvre ZZZ pour avoir à satisfaire le besoin exprimé WWW.

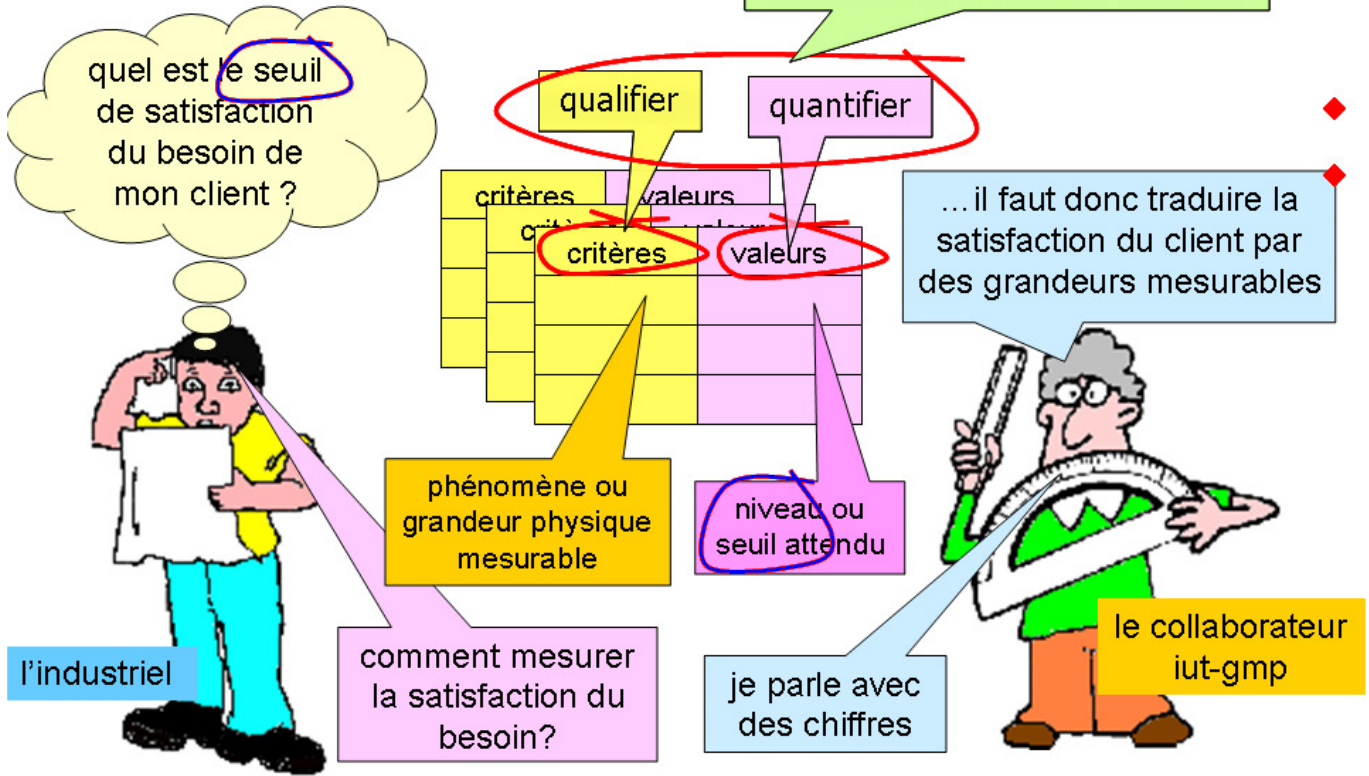
Cette verbalisation du besoin peut se traduire par le schéma ci-contre :  
 Le graphe des prestations est le schéma normalisé de l'expression du besoin (appelé "bête à cornes"), il impose donc une méthode.



§52

... nécessité de caractériser le besoin

caractériser la matière d'œuvre



le besoin est supposé satisfait si le produit permet d'atteindre la valeur qui le caractérise

*Caractériser = qualifier + quantifier*

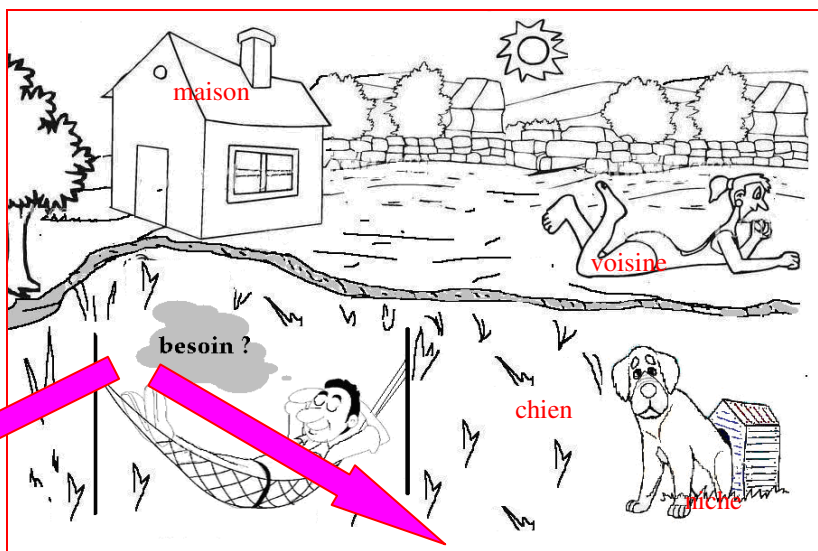
§6

Le CdC des Prestations précise toutes les prestations attendues. Il est constitué :

- du graphe (« Bête à cornes ») ou de la verbalisation,
- de la caractérisation (critères, valeurs)
- de la validation (les trois questions)

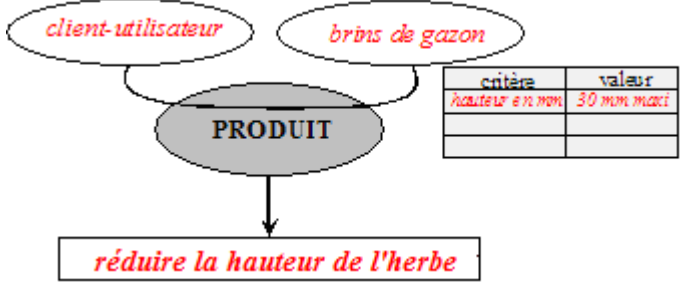
Les prestations sont indépendantes des solutions

*Cas d'un client envahi régulièrement par le gazon qui pousse chez lui, avec la présence agréable de sa voisine et de son chien*  
 Exprimons son besoin



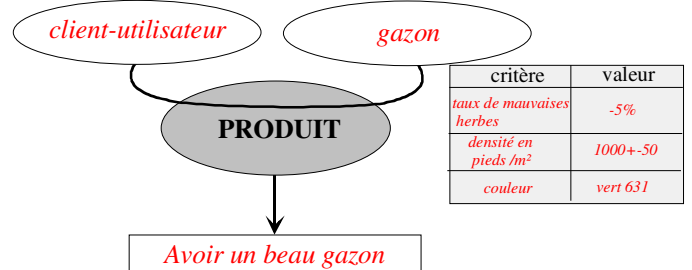
ILLUSTRATION

le client a besoin de réduire la hauteur de l'herbe (en écrivant couper la hauteur de l'herbe on a déjà opté pour une solution).



Le produit rend service au client en agissant sur la hauteur des

Le client a besoin d'un beau gazon



Le produit rend service au client en agissant sur la qualité du gazon pour avoir un beau gazon  
 Pourquoi le produit existe-t-il ?

**brins de gazon pour avoir un gazon bien tondu**

Pourquoi le produit existe-t-il ?

*Parce que le gazon pousse*

Qu'est-ce qui pourrait faire évoluer le besoin ?

*Que le gazon une fois réduit ne pousse plus ou soit à croissance lente*

Qu'est-ce qui pourrait faire disparaître le besoin ?

*Que l'on généralise l'utilisation de gazon synthétique*

**Les mots clés de ce chapitre:** *expression du besoin/interaction/matière d'œuvre/analyse du besoin/bête à cornes /caractérisation/ validation/ A qui le produit rend-il service ?/Sur quoi le produit agit-il? /Dans quel but ?*

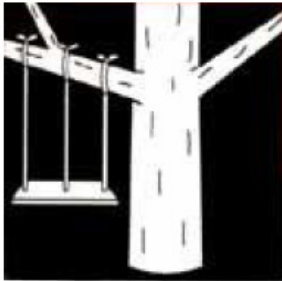
*Parce que le gazon a besoin d'être beau*

Qu'est-ce qui pourrait faire évoluer le besoin ?

*Que les critères esthétiques changent*

Qu'est-ce qui pourrait faire disparaître le besoin ?

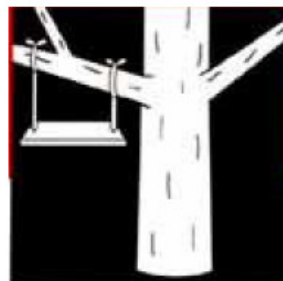
*Que l'on généralise l'utilisation de gazon synthétique*



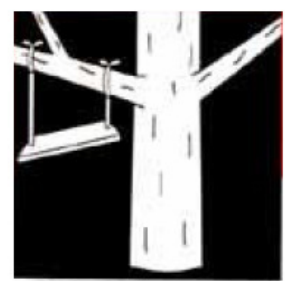
Ce qu'a promis  
l'ingénieur commercial



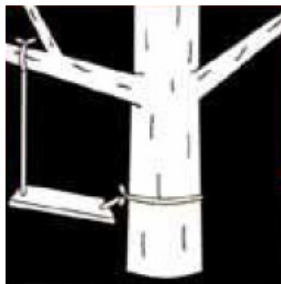
Ce que voulait  
le client



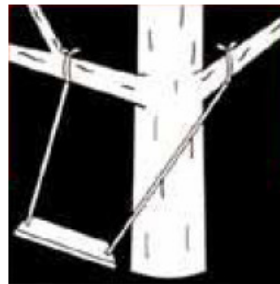
Ce qu'a spécifié  
le client



Ce qu'a compris  
le chef de projet



Ce qu'a compris  
le concepteur



Ce qui a été livré  
Version 1



Ce qui fonctionne  
actuellement  
Version 1 + patch  
Rebaptisée Version Béta