

Analyse des besoins

# Sommaire

1. Contexte
2. Démarche
3. Equipe de l'analyse des besoins
4. Etapes d'une analyse des besoins
5. Approche systémique et les rôles de l'équipe
6. Formalisation, documents d'entrée et de sortie de l'analyse
7. Veille - Capitalisation – Benchmarking
8. Faisabilité
9. Orientation et Cadrage du projet
10. Analyse des besoins explicites et implicites
11. Analyse de l'existant (fonctions, produit, projet)
12. Détermination des fonctions
13. Elaboration du cahier des charges
14. Suivi – Evaluation – Amélioration - Capitalisation

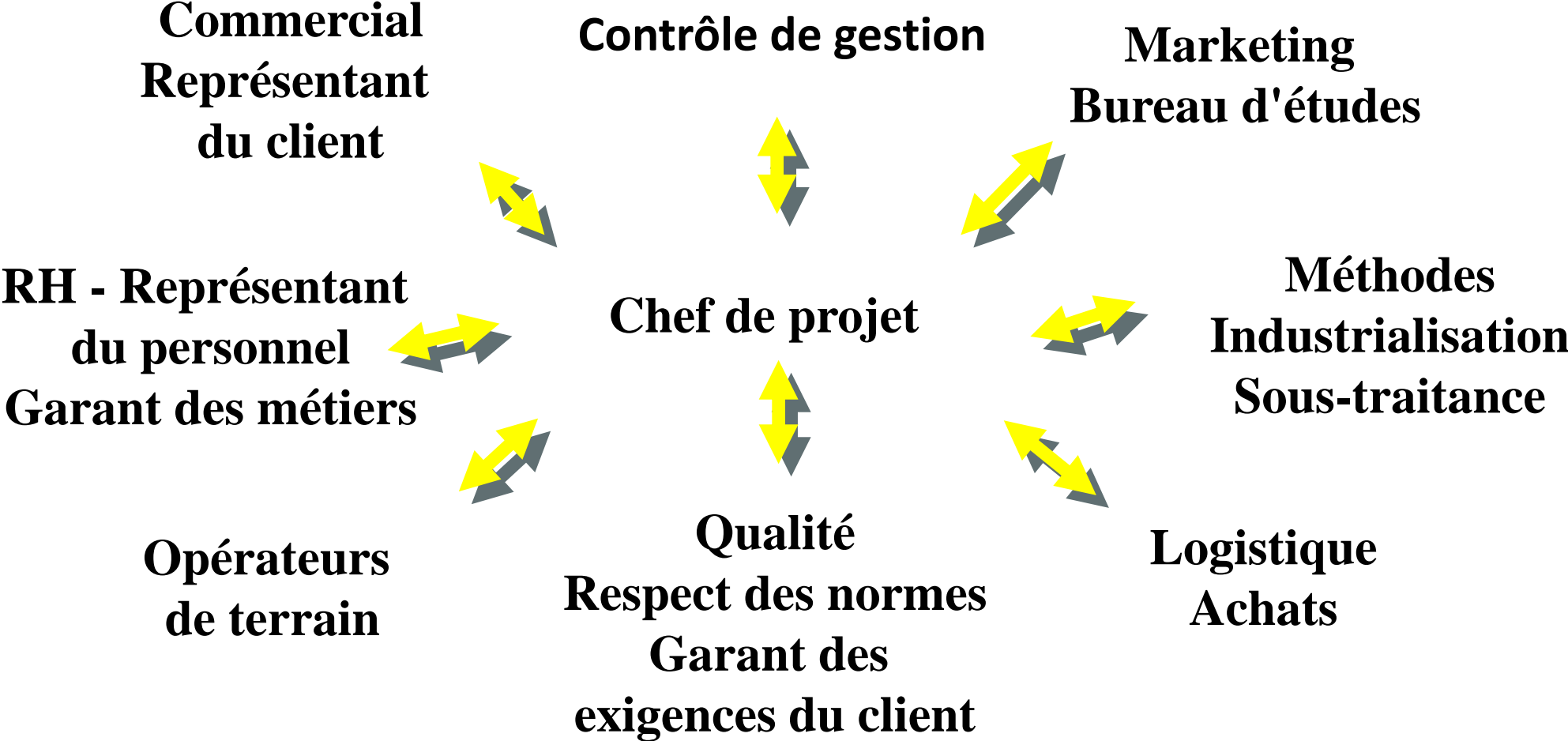
# Contexte

- L'analyse des besoins est une ingénierie participative des parties prenantes de l'entreprise et de son environnement (économique, technique, environnementale, qualité, utilisation, partenaires de réalisation, ...) dans le but de satisfaire le meilleur besoin explicite ou implicite de l'utilisateur.
- Les parties prenantes internes sont les concepteurs et les réalisateurs
- Les parties prenantes externes sont les clients, les partenaires, les organismes normatifs, juridiques et financiers.

# Démarche

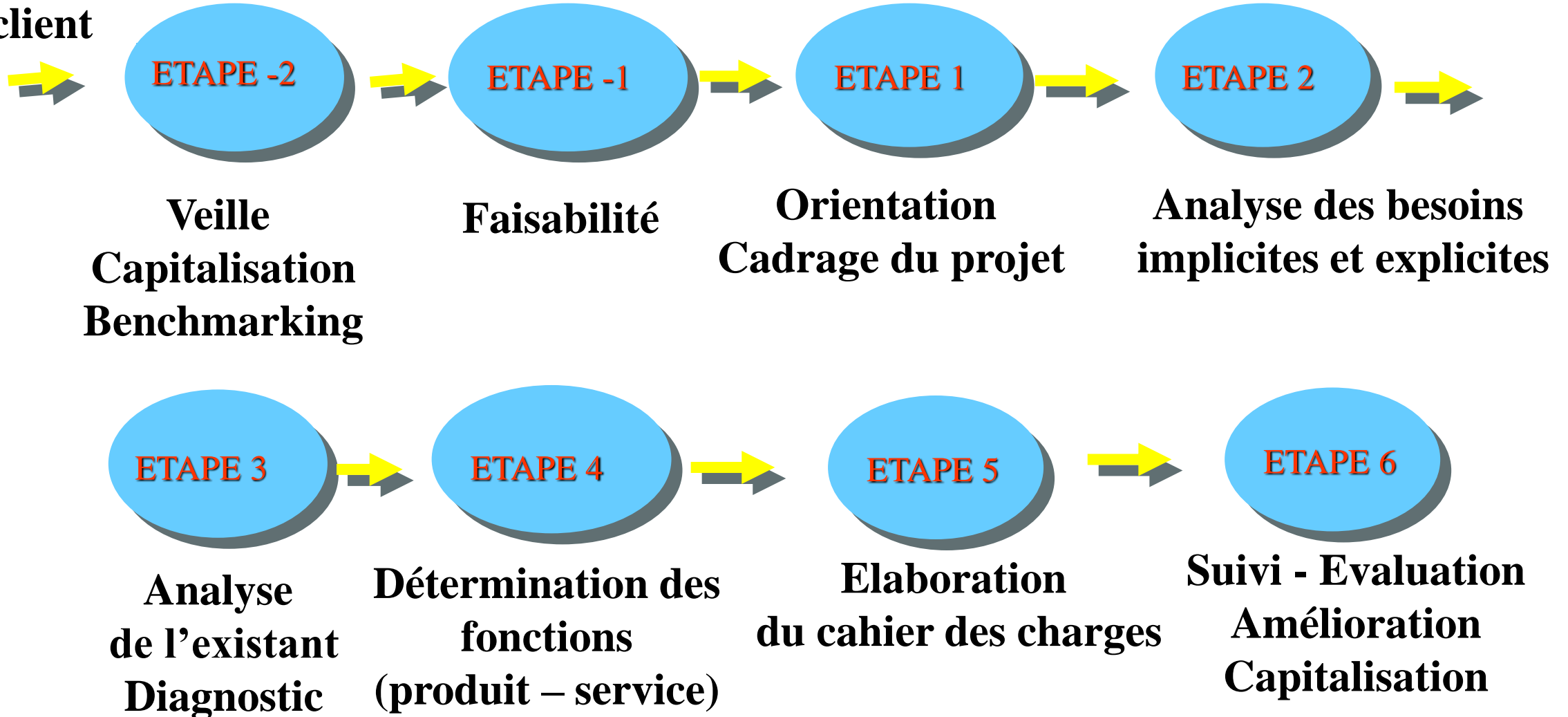
- La démarche est une ingénierie systémique, collaborative et transversale incluant les parties prenantes concernées,
- Elle est structurée en un plan de travail
- Elle est orientée client
- Elle doit être efficace, structurée et innovante.
- Elle analyse plusieurs solutions qui peuvent être contradictoires, la contradiction implique la profondeur d'analyse, marginalise les écueils et débouche sur une solution optimisée en terme de satisfaction client et de coûts.

# Equipe de l'analyse des besoins



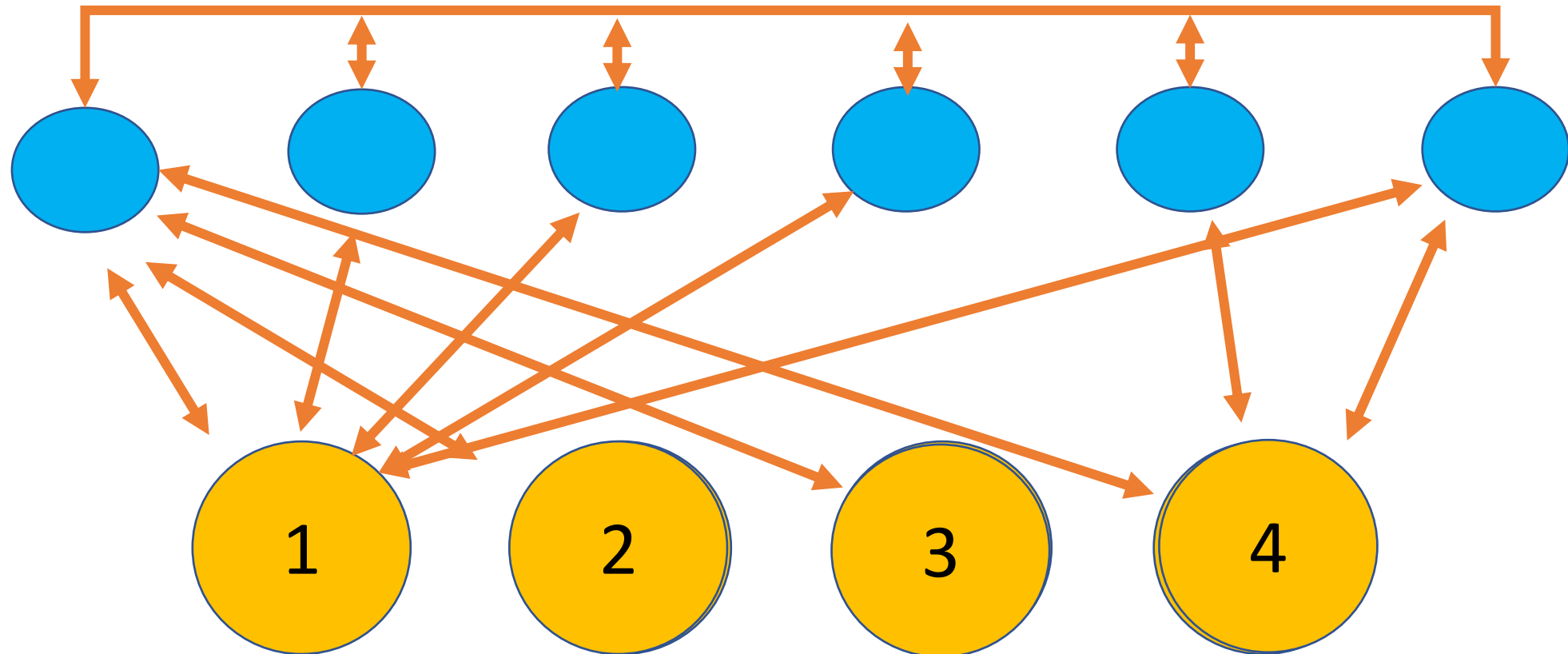
# Les étapes d'une analyse des besoins

**Demande  
client**



# Approche systémique et rôles de l'équipe

LES PARTIES PRENANTES DU PROJET externes et internes



LES ETAPES DU PROJET

Faisabilité, définition projet, conception, réalisation

# Le QQOQCCP

## Définition du QQOQCP du client

- **Q - Quoi** : objet, action, phase, opération, fonction,
- **Q - Qui** : parties prenantes, acteurs, responsables.
- **O - Où** : lieu, distance, étape.
- **Q - Quand** : moment, planning, durée, fréquence.
- **C - Comment** : matériel, équipement, moyens nécessaires, manières, modalités, procédures.
- **P - Pourquoi** : motivations, motifs, raisons d'être, etc.
- **C – Combien** : coûts, positionnement, avantages, soutien après vente, ...



# La formalisation, données d'entrée et de sortie de l'analyse des besoins

- Données d'entrée
  - La demande du client ou l'évaluation sommaire des besoins du client
  - Le cahier des charges et les spécificités
  - Les esquisses (croquis, plans, descriptions, photos, ...)
  - Autres (Maquette, simulation 3D, numérisation impression 3d, ...)
- Données de sorties
  - Cahier des charges systémique complet
  - Plans détaillés, fonctions
  - Technologies
  - Process de réalisation
  - Plan de suivi

# Veille - Capitalisation - Benchmarking

Cette étape concerne tous les acteurs du groupe de travail et s'applique :

- A la recherche des meilleures technologies et solutions du marché
- Aux attentes des utilisateurs du marché en général
- Aux meilleurs moyens et technologies des process de réalisation
- Aux meilleurs coûts
- Aux solutions sur étagères de la base de capitalisation
- Les offres des concurrents les mieux et les moins bien placés

A l'issue de cette étape les parties prenante concernées (internes et externes) fournissent un compte rendu d'étude (Technique, technologique, organisationnelle, financière, logistique, ...)

# Faisabilité

- Cette étape débouchera sur des choix projetables et réalisables en terme de:
  - fonctions du produit ou du service
  - de technique et technologie
  - de volumes prévisionnels de ventes
  - de coûts
  - de process de réalisation
  - de logistique (achats, planning de réalisation, stockage, ...)

# Orientation et Cadrage du projet

- Une étape de concrétisation en terme de:
  - Rôles des différents acteurs des parties prenantes
  - Des données d'entrée et de sortie des différentes étapes (analyse approfondie implicite et explicite, existant, détermination des fonctions, cahier des charges, suivi)
  - Des tâches à accomplir
  - Des moyens à définir
  - Des services et achats à réaliser
  - Des répercussions financières
  - Du planning de travail

# Analyse des besoins explicites et implicites

Cet analyse comprend:

- Les besoins exprimés par le client ou l'utilisateur (fonctions, spécificités, coûts, délais, contraintes environnement détectées)
- Les besoins non exprimés, cachés ou implicites pour l'identique exprimés
- L'environnement exhaustif du produit ou du service

Un groupe d'expression des besoins peut être mis en place incluant les parties prenantes le client compris afin de bien maîtriser cette étape déterminante.

Une liste complète optimale des besoins est formulée à l'issue de ce brainstorming remue-méninges.

# Analyse de l'existant – diagnostic (fonctions, produit, projet)

Il s'agit d'une analyse critique de l'existant, à savoir:

- La satisfaction du client et de l'utilisateur
- La concurrence sur les produits ou services existants (gagnante et perdante)
- L'analyse comparative
- La base de capitalisation et les pièges à éviter
- L'environnement actuel du produit ou du service
- Les contraintes et l'évolution prévisible des contraintes (explicites et implicites)

# Détermination des fonctions (produit – service)

- En premier lieu le groupe de travail mettra à plat et prendra une connaissance commune de::
  - L'objet étudié
  - L'utilisateur final et son besoin fondamental
- Ensuite le groupe s'intéressera au cycle de vie du produit de sa création à sa fin de vie en termes de:
  - Environnement logistique (transport, stockage, ...)
  - Commercialisation
  - Installation, mise en œuvre ou intégration dans un ensemble
  - à son utilisation finale
  - À son exploitation (modifications, extensions, entretien, réparations, vérifications...)
  - À sa fin de sa vie (recyclage, destruction).

# Elaboration des cahier des charges

- Une œuvre commune et exhaustive pour les concepteurs
- Contenu du cahier des charges
  - Le contexte : les faits, les buts, les causes
  - L'objectif et les résultats attendus
  - Les parties concernées
  - Le périmètre
  - Les contraintes dans le déroulement du projet
  - Les critères de choix des solutions



# Suivi – Evaluation – Amélioration - Capitalisation

- Les étapes précédentes synthétisées il s'agira de suivre :
  - L'évolution de la réalisation et de l'utilisation
  - Les malfaçons et incidents
  - Les actions correctives
  - Les améliorations apportées au produit
  - Les enrichissements de la base de capitalisation
  - Les résultats du marketing aval
  - Les compléments d'études (technologiques, fonctionnelles, réalisations, ...)