

NOM :	<b>I.INTRODUCTION – DÉFINITIONS</b> ( <a href="#">PDF</a> )	PJ
-------	---	----

Pour s'assurer qu'un produit satisfasse les besoins d'un client, il faut s'occuper en priorité des services qu'il rend. La notion de fonction met en œuvre ce principe, elle est notamment un élément fondamental de l'Analyse Fonctionnelle, de l'Analyse de la Valeur et du Cahier des Charges Fonctionnel (CdCF).

è **Remarque** : dans ce type d'analyse le produit est considéré comme un ensemble fonctionnel, assurant un certain nombre de fonctions, et non pas uniquement comme un assemblage de pièces ou de composants.

## Besoin

**Nécessité ou désir éprouvé par un utilisateur (NF X 50-150).**

Le concept de "besoin" est primordial car toute la logique de l'analyse fonctionnelle vise à répondre au mieux aux différents besoins.

Le besoin est défini comme ce dont un utilisateur éprouve la nécessité et/ou ressent le désir, y compris ses attentes implicites (non directement exprimées mais que l'on peut cerner par des enquêtes...).

Le besoin peut être formulé à différents niveaux : pour un système entier, pour un constituant isolé du système, pour une prestation de service qui s'y rapporte, etc.

Le besoin est relatif à un utilisateur (ou un type d'utilisateurs) donné, dans une situation donnée, il dépend des conditions de lieu, de temps, d'environnement.

## Produit

**Un produit est le résultat d'activités ou de processus (NF X 50-100).**

Le mot produit englobe tous les articles ou objets commercialisables issus d'opérations de production ou de service. Le produit peut être un matériel, une prestation de service, un système, un ouvrage, un processus industriel ou administratif (procédé, logiciel, procédure...). Il peut être issu de processus à caractère continu (matières premières, gaz, tôles, etc.), être immatériel (connaissance, concepts, etc.), ou encore une combinaison de ceux-ci. Il peut aussi être non intentionnel (polluant, effets indésirables, etc.).

Principales familles et exemples :

- **produits matériels** : composants mécaniques, électriques, électroniques, produits alimentaires, matières premières, véhicules divers, usines, barrages, centrales électriques, processus, etc.
- **services** : études, réparations, devis, transports, communication téléphonique, action de formation, prestations hospitalières, bancaires, hôtelières, etc.
- **produits liés à l'information ou la communication** : livres, magazines, journaux, documentations, cassettes vidéo, CD ou DVD, émissions TV, films, logiciels, etc.

## Vie du produit

L'analyse fonctionnelle prend en compte toutes les étapes de la vie du produit, trois notions sont utilisées à cette fin :

- le **"cycle d'utilisation" (ou "profil de vie")** : il regroupe l'ensemble des situations du produit dans sa phase d'utilisation (ou de non-utilisation : stockage, livraison, entretien, etc.) ;
- le **"cycle de vie"** : ensemble de toutes les situations dans lesquelles se trouve le produit au cours de sa vie, à partir de l'expression de son besoin (naissance) jusqu'à son retrait du service (recyclage...) ;
- le **"milieu extérieur" ou "contexte"** : il est constitué de tous les éléments faisant partie de l'environnement du produit et qui interagissent avec lui.

NOM :	<b>I.INTRODUCTION – DÉFINITIONS</b> ( <a href="#">PDF</a> )	PJ
-------	---	----