

Chapitre 1 :

Analyser les besoins du client

Module MC1 : étude de projet

Critères particuliers de performance

- Techniques de collecte d'information appliquées correctement
- Analyse juste des informations relatives aux besoins

Plan

- ❖ Présentation du document cahier de charge
- ❖ Cahier de charge technique et fonctionnel
- ❖ Expression des besoins
- ❖ Besoin fonctionnel
- ❖ Besoin non fonctionnel
- ❖ Définition des contraintes
- ❖ Cout
- ❖ Délai
- ❖ Définition des moyens disponible et nécessaire
- ❖ Elaboration de la charte graphique (Couleur, police.....)

I. Qu'est-ce que l'analyse des besoins.

Définition

C'est une réflexion, une observation et une collecte de données (faits, opinions, attitudes) provenant de sources multiples visant à identifier et documenter les écarts (besoins) entre un résultat actuel et un résultat désiré.

Le besoin ne peut se concevoir sans une énonciation du résultat désiré et actuel.

II. A quoi sert l'analyse des besoins

Décrire et documenter le problème, le besoin, la situation à améliorer.
Préciser les profils des clientèles visées, le contexte de travail, les contenus, les compétences attendues.

Définir les objectifs du projet, les indicateurs de mesure.

Envisager les conditions optimales de transfert de connaissances.

III. Quand réaliser une analyse des besoins

Chaque projet doit pouvoir s'appuyer sur une analyse des besoins clairement identifiés.

Le processus de développement du projet étant long et coûteux, il est indispensable en première phase d'élaboration du plan de formation de faire cette analyse des besoins.

Présentation du document cahier de charge

Introduction:

Avant de concevoir un objet technique, il faut le définir de façon précise. Celui qui définit le besoin relatif à un objet n'est pas forcément celui qui le fabrique. Le demandeur doit donc préciser les caractéristiques du produit sur un document écrit, remis au concepteur ou au fabricant. Ce document s'appelle le **cahier des charges** et il est de type contractuel.

Pourquoi un cahier des charges ?

Le cahier des charges sert à formaliser le besoin et à l'expliquer aux différents acteurs pour s'assurer que tout le monde est d'accord.

Définition :

C'est un document par lequel le demandeur exprime son besoin sous forme de **fonctions** de service et de contraintes. Pour chacune de ces contraintes, il définit des critères d'appréciation et leur importance relative avec une certaine flexibilité.

On peut distinguer deux types de cahier des charges : le cahier de charge fonctionnel et le cahier de charge technique.

Qu'est-ce qu'un Cahier des Charges fonctionnel?

Le cahier des charges fonctionnel (CdCF) est un document formulant le besoin du client, au moyen de fonctions détaillant les services rendus par le produit et les contraintes auxquelles il est soumis.

Qu'est-ce qu'un cahier de charge technique ?

C'est un document très technique assurant le développement du projet, incluant tous les éléments techniques ainsi que les contraintes.

Le cahier des charges technique est indispensable aux développeurs de projet pour adapter les réalisations aux besoins.

Définitions des milieux :

Milieu physique : Le concepteur devra tenir compte des éléments de la nature (eau, air, sol, etc.) qui peuvent avoir une action quelconque sur le système tels que l'oxydation, le court-circuitage, la détérioration par le rayonnement UV, etc.

Milieu technique : Le concepteur devra tenir compte, sur le plan fonctionnel, des autres objets techniques (incluant des composants imposés) qui viennent en contact avec l'objet à concevoir, c'est-à-dire lors de son utilisation, de son fonctionnement et de son entretien.

Milieu humain : Le concepteur devra tenir compte de l'utilisateur et du réparateur de cet objet, que ce soit sur le plan ergonomique ou sécuritaire.

Il devra également avoir des préoccupations d'ordre éthique.

Milieu économique : Le concepteur devra tenir compte du prix de revient, du prix de vente, du profit, du coût d'entretien, de la durée de vie, etc.

Milieu environnemental : Le concepteur devra tenir compte de l'impact de l'objet à concevoir sur l'environnement lorsqu'il sera utilisé, de son recyclage à la fin du cycle de vie, etc.

Étapes de la rédaction d'un cahier des charges :

- 1 - Définir les fonctions de service de l'objet à concevoir.
- 2- Pour chaque milieu associé à cet objet, déterminer les éléments tels que :
 - les contraintes de fabrication, d'utilisation et d'entretien;
 - les exigences liées à la normalisation (environnement, santé et sécurité, etc.);
 - les caractéristiques permanentes (ex. stabilité d'une chaise);
 - les caractéristiques particulières (couleur, matériaux, etc.);
 - les coûts;
 - les délais de fabrication;
 - la faisabilité.

Clauses juridiques

Un cahier des charges étant un document contractuel, possède généralement un certain nombre de clauses juridiques permettant par exemple de définir à qui revient la propriété intellectuelle de l'ouvrage, les pénalités en cas de non-respect des délais ou encore les tribunaux compétents en cas de litige.

Exercice