

LA DÉFECTUOLOGIE

Principe

ADOPTER une attitude critique méthodique permet de générer des idées nouvelles

PRENDRE conscience des insatisfactions dans l'usage d'un objet ou l'utilisation d'un service ou le fonctionnement d'un système afin de :

- ✓ perfectionner, améliorer le sujet étudié ;
- ✓ passer du produit analysé à un autre de nature différente et remplissant le même usage de meilleure façon (ex : cassette vidéo à carte mémoire « flash »).



Fonctionnement

- ✓ **SÉLECTIONNER** un "sujet d'étude" en fonction de critères personnels.
Ex : goût pour l'activité concernée ou son marché, connaissance du secteur ou de la technologie en question, indignation face aux carences constatées d'un service, envie, etc.
- ✓ **DÉFINIR** précisément le "sujet d'étude" pour travailler ensuite à partir d'une vision claire et pertinente.
- ✓ **TROUVER** les défauts, lacunes, imperfections, faiblesses, anomalies du "sujet" étudié en passant en revue ses différents items.
- ✓ **CLASSER** les défauts repérés par ordre d'importance par rapport à l'insatisfaction, à l'imperfection, etc.
- ✓ **RECHERCHER** des solutions aux défauts estimés les plus critiques grâce au remue-méninges : les solutions trouvées apporteront une ou plusieurs améliorations, voire une solution différente.

GRILLE d'analyse

- ✓ La grille d'analyse proposée n'est qu'un CANEVAS GÉNÉRAL de réflexion.
- ✓ En fonction du cas d'espèce, des critères supplémentaires pourraient être envisagés pour parfaire la critique systématique.
- ✓ A chacun de les repérer afin de pouvoir passer au crible le plus strict le sujet étudié.

DESCRIPTION DU *produit* OU DU *service*

CARACTÉRISTIQUES :

Définir précisément le produit/service à partir des éléments essentiels.

✓ CARACTÉRISTIQUES ? _____

BESOIN(S) :

Il peut y avoir plusieurs besoins satisfaits, certains pas toujours ouvertement exprimés.

✓ BESOIN(S) SATISFAIT(S) ? _____

MODE D'UTILISATION :

Comment ça fonctionne, comment on s'en sert ...

✓ MODE D'UTILISATION ? _____

Aspect du produit



- ✓ FORME ? _____
- ✓ VOLUME ? _____
- ✓ POIDS ? _____
- ✓ DESING ? _____
- ✓ NIVEAU DE GAMME ? _____
- ✓ IMPRESSION OU SENTATION PROCURÉE ? _____
- ✓ ETC ? _____

Usage du produit



- ✓ COMMODITÉ ? _____
Mode d'emploi, apprentissage, facilité d'emploi
- ✓ DANGÉROSITÉ ? _____
- ✓ SOLIDITÉ ? _____
- ✓ FIABILITÉ ? _____
- ✓ RÉUTILISATION ? _____
- ✓ ETC ? _____

Utilité du produit



- ✓ SATISFACTION ? _____
Egalement voir si besoin en amont ou en aval, besoin pour d'autres utilisateurs?
- ✓ LIMITE ? _____
Utilité limitée? Combinaison possible avec autre produit/service?
- ✓ EFFICACITÉ ? _____
- ✓ ETC ? _____

Conditionnement du produit



REMARQUE : le conditionnement peut parfois concerner un service, à l'exemple des « coffrets cadeaux » (Smartbox)

- ✓ FORME ? _____
- ✓ FORMAT ? _____
- ✓ COMPOSITION ? _____
- ✓ PRATICITÉ ? _____
- ✓ PROTECTION ? _____
- ✓ PACKING ? _____
- ✓ RECYCLAGE DE L'EMBALLAGE ? _____
- ✓ ETC ? _____

Accessibilité du produit



- ✓ CANAL DE DISTRIBUTION ? _____
- ✓ LIEU DE VENTE ? _____
- ✓ HORAIRES HABITUELS ? _____
- ✓ VENTE EN LIGNE ? _____
- ✓ SOUPLESSE ? _____
Obligation d'un abonnement ? ; achat réservé aux membres d'un club ? Etc.
- ✓ DELAIS ? _____
Délais pour obtenir ou disposer du produit ou du service
- ✓ ETC ? _____

Prix du produit



- ✓ NIVEAU ? _____
- ✓ RENTE DE SITUATION DU FOURNISSEUR ? _____
- ✓ POSSIBILITÉ DE RÉDUIRE LE PRIX ? _____
- ✓ TRANSPARENCE ET SIMPLICITÉ DES TARIFS ? _____
- ✓ AUTRES CONDITIONS FINANCIÈRES ? _____
Facilités de paiement, réduction de prix pour quantité, etc.
- ✓ ETC ? _____

Image du produit



- ✓ IMAGE VÉHICULÉE ? _____
- ✓ RÉPUTATION ? _____
- ✓ ETC ? _____

Utilisation du produit



- ✓ RECYCLAGE ? _____
Voir également problème de déchets
- ✓ GARANTIE ? _____
- ✓ POLLUTION ? _____
- ✓ MAINTENANCE ? _____
- ✓ CONSOMMABLES ? _____
- ✓ ETC ? _____

Autres « défauts » possibles du produit



- ✓ VENTE DÉPENDANTE ? _____
Vente dépendante de la possession préalable d'un matériel, d'une installation (source fixe d'énergie / appareillage...), d'un autre service ?, etc.
- ✓ ASSUJETTISSEMENT À UNE RÉGLEMENTATION ? _____
- ✓ OFFRE LIMITÉE À CERTAINS TYPES DE CLIENTS OU CERTAINS MILIEUX ? _____
Démocratiser ou universaliser le produit/service?
- ✓ IMPOSSIBILITÉ DE FIDÉLISER LE CLIENT ? _____
- ✓ EXISTENCE D'UN CONCURRENT INDIRECT GÊNANT ? _____
- ✓ ETC ? _____

EXEMPLE DE DESCRIPTION DE *produit* : bétonnière

CARACTÉRISTIQUES :

- ✓ **CARACTÉRISTIQUES** : Machine métallique de chantier de BTP, mobile et tractable (grâce à des petites roues) ou non, comportant un bâti tubulaire, une cuve inclinable de plusieurs centaines de litres de contenance (recevant le ciment, le sable et l'eau) fonctionnant avec un moteur à l'électricité ou à essence entraînant des pales dans la cuve qui malaxent lentement le mélange.

BESOIN(S) :

- ✓ **BESOIN(S) SATISFAIT(S)** : Préparation par malaxage de gâchées homogènes (mortier, béton ou enduit ...) rapidité de préparation ; constance dans la qualité du mélange ; réduction importante de la fatigue musculaire.

MODE D'UTILISATION :

- ✓ **MODE D'UTILISATION** : Installation simple ; alimentation manuelle en ingrédients de la machine ; temps de malaxage rapide ; versement du mélange manuellement dans une brouette.