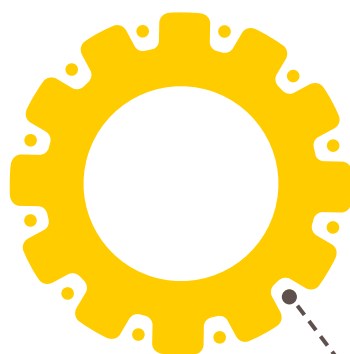


TECHNIQUES DE CRÉATIVITÉ

La défecturologie



PRINCIPE

L'analyse défecturologique consiste à adopter un point de vue critique sur le fonctionnement d'un service ou l'usage d'un produit

OBJECTIF

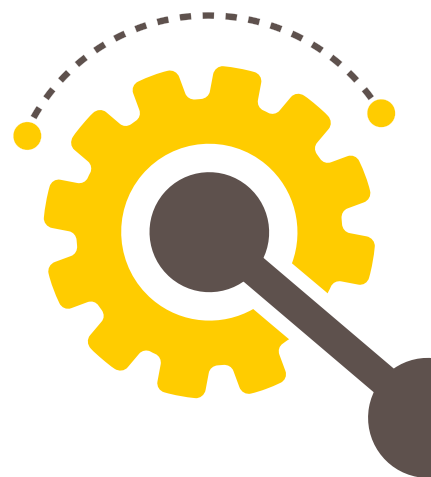
Améliorer ou perfectionner le service ou produit analysé

MISE EN PRATIQUE

- 1. Cerner et définir**
le sujet à analyser
(un service, un produit)
- 2. Constituer** un groupe de travail
- 3. Identifier** et recenser les défauts, lacunes, inconvénients du sujet d'étude à l'aide de la grille d'analyse
- 4. Classer** chaque problème ou défaut relevé par ordre d'importance
- 5. Trouver** des solutions pour améliorer le sujet d'analyse ou supprimer le problème

GRILLE D'ANALYSE

La grille proposée est un canevas général de réflexion. En fonction du sujet étudié, des critères supplémentaires peuvent être envisagés afin de parfaire l'analyse critique.



Description du produit ou du service



CARACTÉRISTIQUES

Définir précisément le service/produit à partir de ses éléments essentiels



BESOIN(S)

Préciser son « but », sa raison d'être, son usage, ce pour quoi il a été conçu



MODE D'UTILISATION

Décrire le fonctionnement ou la manière dont on l'utilise



Tableau de défectuologie

Analyse critique du produit ou du service



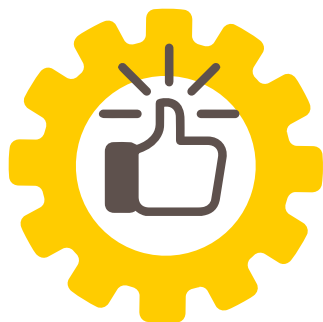
ASPECT

Forme ?
Volume ?
Poids ?
Design ?
Niveau de gamme ?
Impression ou sensation procurée ?
Etc. ?



USAGE

Commodité ?
Mode d'emploi, apprentissage, facilité d'emploi
Dangerosité ?
Solidité ?
Fiabilité ?
Réutilisation ?
Etc. ?

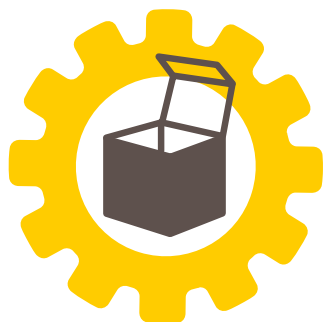


UTILITÉ

Satisfaction ?
Limite ?
Utilité limitée ? Combinaison possible avec autre produit/service ?
Efficacité ?
Etc. ?

Tableau de défectuologie

Analyse critique du produit ou du service



CONDITIONNEMENT

Forme ?
Format ?
Composition ?
Praticité ?
Protection ?
Packaging ?
Recyclage de l'emballage ?
Etc. ?



ACCESSIBILITÉ

Canal de distribution ?
Lieux de vente ?
Horaires habituels ?
Vente en ligne ?
Souplesse ?
Obligation d'un abonnement ? Achat réservé aux membres d'un club ? Etc.
Délais ?
Délais pour disposer du produit ou du service
Etc. ?



PRIX

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 ?

Tableau de défectuologie

Analyse critique du produit ou du service

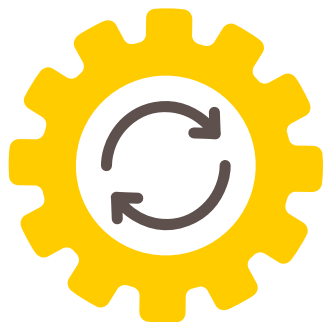


IMAGE

Image véhiculée ?

Réputation ?

Etc. ?



UTILISATION

Recyclage ou traitement des déchets ?

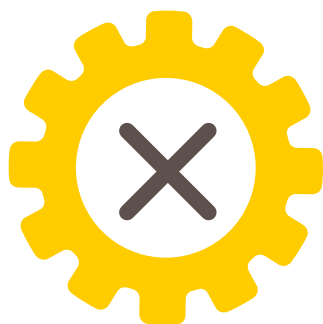
Garantie ?

Pollution ?

Maintenance ?

Consommables ?

Etc. ?



AUTRES « DÉFAUTS » POSSIBLES

Vente dépendante ?

Pour la commercialisation, faut-il au préalable posséder un autre matériel ou service ?

Assujettissement à une réglementation ?

Offre limitée à certains types de clients ou certains milieux ?

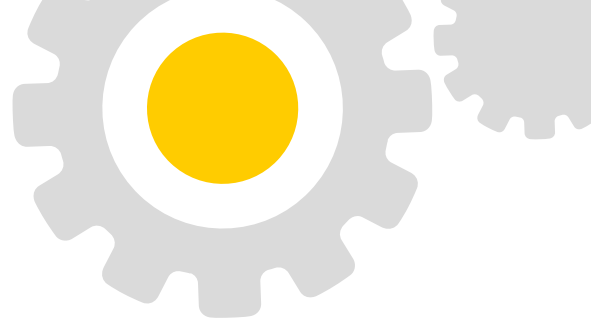
Impossibilité de fidéliser le client ?

Existence d'un concurrent indirect gênant ?

Etc. ?

Conclusion de l'analyse défectuologique

Axes d'amélioration



Notez ici les défauts, inconvénients ou faiblesses du produit ou service et classez-les par ordre d'importance. Puis recherchez les solutions d'amélioration.

	Défauts	Solutions
1		
2		
3		
4		
5		
6		
Etc.		

