

Un objet industriel n'existe et n'est produit que parce qu'il correspond à un besoin.

Le produit que vous fabriquez et que vous étudiez cette année existe lui aussi parce qu'il correspond à un besoin.

Voici une petite méthode utilisée en Technologie pour que les élèves mettent en évidence le besoin exprimé. Les entreprises utilisent également ce genre de méthode et elles partent du principe que le client est content lorsque son besoin est satisfait.

Les besoins des clients potentiels évoluent au cours du temps. Ils sont fonction de nombreux paramètres. L'entreprise doit anticiper sur les besoins de demain. Les besoins évoluent mais les produits s'adaptent pour toujours essayer de leur répondre. Les produits évoluent donc aussi ...

Voici cette méthode, elle s'appuie sur un petit graphique nommé la **BÊTE à CORNES**. Une bête à cornes quelque peu schématique mais c'est comme cela qu'on l'appelle. Cela s'appelle aussi plus sérieusement le graphe des prestations.

Les cornes sont représentées par 2 ellipses dans lesquelles il faut donner une réponse.

A gauche à la question **à qui, à quoi le produit rend-il service ?**

Ici on recherche l'utilisateur type....

A droite à la question **Sur qui, sur quoi agit-il ?**

Là on doit chercher les personnes ou la matière dont l'état est modifié par le produit.

Au centre on trouve le museau de la bête, représenté par un cadre rectangulaire dans lequel on inscrit le nom du produit.

La bouche de la **BÊTE à CORNES** est un cadre dans lequel se situe la question :

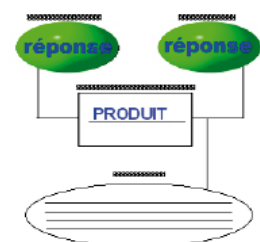
Dans quel but ?

La réponse doit commencer par un verbe à l'infinitif et exprimer le besoin réel en indiquant la fonction d'usage du produit.

Si les cases possèdent chacune une réponse, alors le besoin existe, il est validé, le produit doit exister et être produit.



La bête à cornes



Le graphe des prestations

La bête à cornes



Le graphe des prestations



La méthode de la bête à cornes repose sur 3 questions fondamentales qui permettent d'exprimer le besoin.

A qui, à quoi le produit rend-il service ?
Dans quel but ?
Sur qui, sur quoi agit-il ?

On peut même simplifier ce graphe des prestations

A qui ?
Sur quoi ?
Pour quoi faire ?

Ou encore

Client
Matière d'oeuvre
Besoin satisfait

Le produit rend service au client en agissant sur la matière d'œuvre pour satisfaire le besoin.

Prenons un exemple.

Le dessous de plat est un objet bien connu.

Il rend service à la famille - le client du produit

Il agit sur les plats chauds - la matière d'oeuvre

Dans le but de poser les plats chauds tout en les éloignant de la surface de la table et éviter les brûlures.

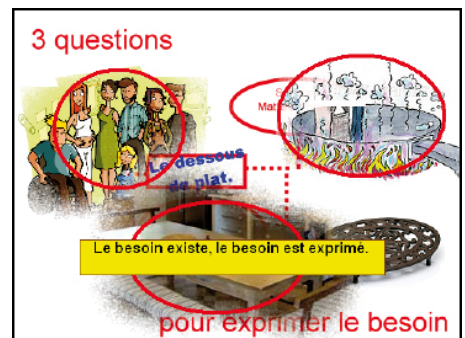
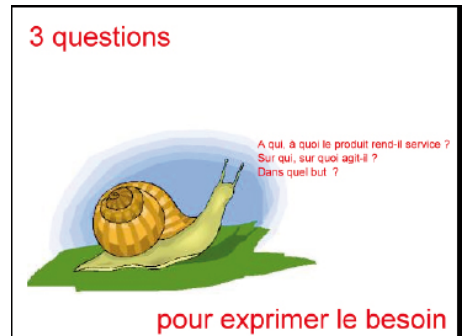
Prenons un autre exemple.

Le vide-poche mural est un objet bien connu.

Il rend service à la famille - le client du produit

Il agit sur les poches - la matière d'oeuvre

Dans le but de vider les poches tout en permettant un transfert et un tri raisonné de leur contenu.



Le graphe des prestations permet d'exprimer le besoin et de dire que le produit peut le satisfaire.

Il est tout de même nécessaire de le confirmer. C'est ce que l'on appelle la validation du besoin.

Pour valider l'expression du besoin, la méthode propose de se poser les trois questions complémentaires :

- Pourquoi le produit existe-t-il ?

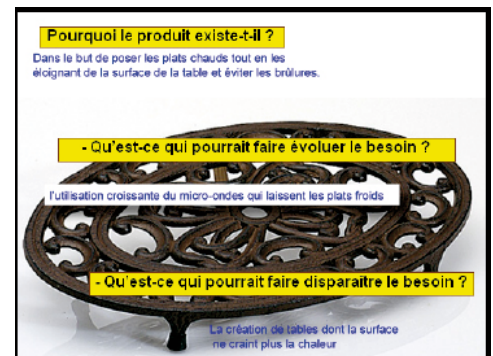
Cette question permet de valider l'effet de l'utilisation du produit sur la matière d'œuvre. Le produit existe car la matière d'œuvre évolue.

- Qu'est-ce qui pourrait faire évoluer le besoin ?

Cette question permet de déterminer le paramètre qui évolue lors de l'utilisation du produit. Cette question permet d'anticiper les évolutions du besoin.

- Qu'est-ce qui pourrait faire disparaître le besoin ?

Cette question permet de valider la durée du besoin. L'entreprise peut ainsi anticiper sur la durée de vie de son produit.



Prenons un exemple.

Le dessous de plat

Pourquoi le produit existe-t-il ?

Dans le but de poser les plats chauds tout en les éloignant de la surface de la table et éviter les brûlures.

Qu'est-ce qui pourrait faire évoluer le besoin ?

L'utilisation croissante du micro-ondes qui laisse les plats froids

Qu'est-ce qui pourrait faire disparaître le besoin ?

La création de tables dont la surface ne craint plus la chaleur

Prenons un autre exemple.

Le vide poche mural

Pourquoi le produit existe-t-il ?

Dans le but de vider les poches tout en permettant un transfert et un tri raisonné de leur contenu.

Qu'est-ce qui pourrait faire évoluer le besoin ?

L'utilisation croissante des pochettes pour hommes et les sacs à mains pour femme.

Qu'est-ce qui pourrait faire disparaître le besoin ?

La mode vestimentaire qui supprimerait les poches des vêtements.

