

OUTIL Développement du Produit 2	TABLEAU des Besoins
---	----------------------------

Objectifs et Champ d'application

Ce tableau permet de formaliser, pour chaque séquence repérée, les besoins des usagers par un repérage des problèmes et les possibilités envisagées pour répondre aux attentes

→ Expliciter les problèmes qui peuvent surgir au cours des séquences d'usage du système

Démarche

Se mettre dans la peau des acteurs qui réalisent les étapes et lister TOUS les cas d'emploi possibles du système.

Pour cela, il faut « raconter l'histoire » du produit tout au long de son cycle de vie, c'est-à-dire imaginer tous les événements possibles, dans toutes les configurations possibles.

- Colonne 1 (à gauche) : Lister les différentes étapes du cycle de vie à considérer
- Colonne 2 : pour chacune de ces étapes : définir les éléments extérieurs au système considéré + les acteurs humains à prendre en compte = INTERACTEUR
- Colonne 3 : Définir l'action réalisée avec des **PHRASES CONTENANT LES ACTEURS ET ELEMENTS EXTERIEURS**
Raconter l'histoire en se mettant dans la peau de chaque acteur.
- Colonne 4 (à droite) : pour chacune de ses sous-étapes lister tous les problèmes ou besoins envisagés pour le système.

Exemple partiel : Remorque pour transporter des bagages derrière un vélo

ETAPES du cycle de vie	Acteurs (personnes) Et Éléments extérieurs concernés	Sous étapes (cas d'utilisation)	Problèmes / Besoins
...			
RANGEMENT			
INSTALLATION	<ul style="list-style-type: none"> • Cycliste • Vélo • .. 	Le cycliste monte la remorque	Remorque difficile à monter Nécessité d'outils spécifiques ...
		Le cycliste attelle la remorque	...
		...	
UTILISATION	<ul style="list-style-type: none"> • Cycliste • Vélo • Route • Autres utilisateurs de la route • ... • ... 	Le cycliste démarre	
		Le cycliste roule sur le plat	Remorque qui résiste au roulement Remorque qui déstabilise le vélo
		Le cycliste roule en montée	...
		Le cycliste freine	...
		Le cycliste tourne	Remorque qui gêne la rotation...
MAINTENANCE
FIN DE VIE (RECYCLAGE)

Exemple partiel : Système d'appel d'urgence suite à une panne d'ascenseur entre deux étages

ETAPES du cycle de vie	Acteurs (personnes) Et Éléments extérieurs concernés	Sous étapes (cas d'utilisation)	Problèmes / Besoins
...
INSTALLATION
UTILISATION	<ul style="list-style-type: none"> • Passager • Cabine de l'ascenseur • Opérateur du service d'urgence 	Le passager bloqué, émet un appel d'urgence à l'aide du système présent dans l'appareil.	Les passagers veulent sortir de l'ascenseur le plus tôt possible Tous les types de passagers doivent pouvoir émettre un appel d'urgence (aveugle, étranger, ...) Risque que les passagers émettent un faux appel intentionnellement Les passagers peuvent être paniqués et avoir du mal à comprendre les actions à mener Les passagers ont besoin d'une confirmation rapide qu'ils sont bien en contact avec le service d'urgence et qu'ils vont être secourus
		l'opérateur du service d'urgence de reçoit l'appel et de demande des informations complémentaires.	Le passager est l'unique source d'information Le passager paniqué donne des informations 'erronées' L'opérateur n'entend pas l'appel d'urgence
		l'opérateur de compléter la fiche d'information et l'envoi au service d'intervention.	Phase laborieuse pour l'opérateur et pas opératoire D'autres appels peuvent arriver durant ce temps L'opérateur ne note pas toutes les informations
		l'opérateur appelle le service d'intervention, lui commente la fiche d'information et explique le problème rencontré.	Les passagers ne savent plus ce qui se passe Le service d'intervention ne répond pas
MAINTENANCE
FIN DE VIE (RECYCLAGE)

IMPORTANT : Ne pas hésiter à ajouter des images et schémas