



La défectuologie

Le terme « défectuologie » appartient à Michel Fustier, il s'inscrit dans une logique d'amélioration continue.

La technique consiste à lister tous les défauts, les inconvénients, les faiblesses d'un produit ou d'un service.

Après avoir lister les défauts rencontrés, on les classe suivant certains critères (propres à chaque entreprise) et on recherche des solutions ou pistes de solutions pour améliorer le produit ou le service ou pour supprimer ceux-ci ou créer un nouveau produit.

Les défauts, faiblesses ou inconvénients peuvent être trouvés sur l'aspect du produit, son usage, son utilité, son conditionnement, son prix, son image, son nom, ...

Après avoir choisi les défauts sur lesquels le groupe va travailler, il convient de convertir le défaut sous la forme d'une question motivante.

1/ Description du produit ou du service

- Les caractéristiques :
- Les besoins satisfaits :
- Le mode d'utilisation :

2/ Analyse défectuologique (liste des défauts)

- Aspects du produit
- Prix
- Fonctions
- Conditionnement
- Usage
- Utilité
- Image
- Nom / marque

3/ Choix de la problématique à traiter

4/ Formulation de la question motivante

5/ Production d'idées