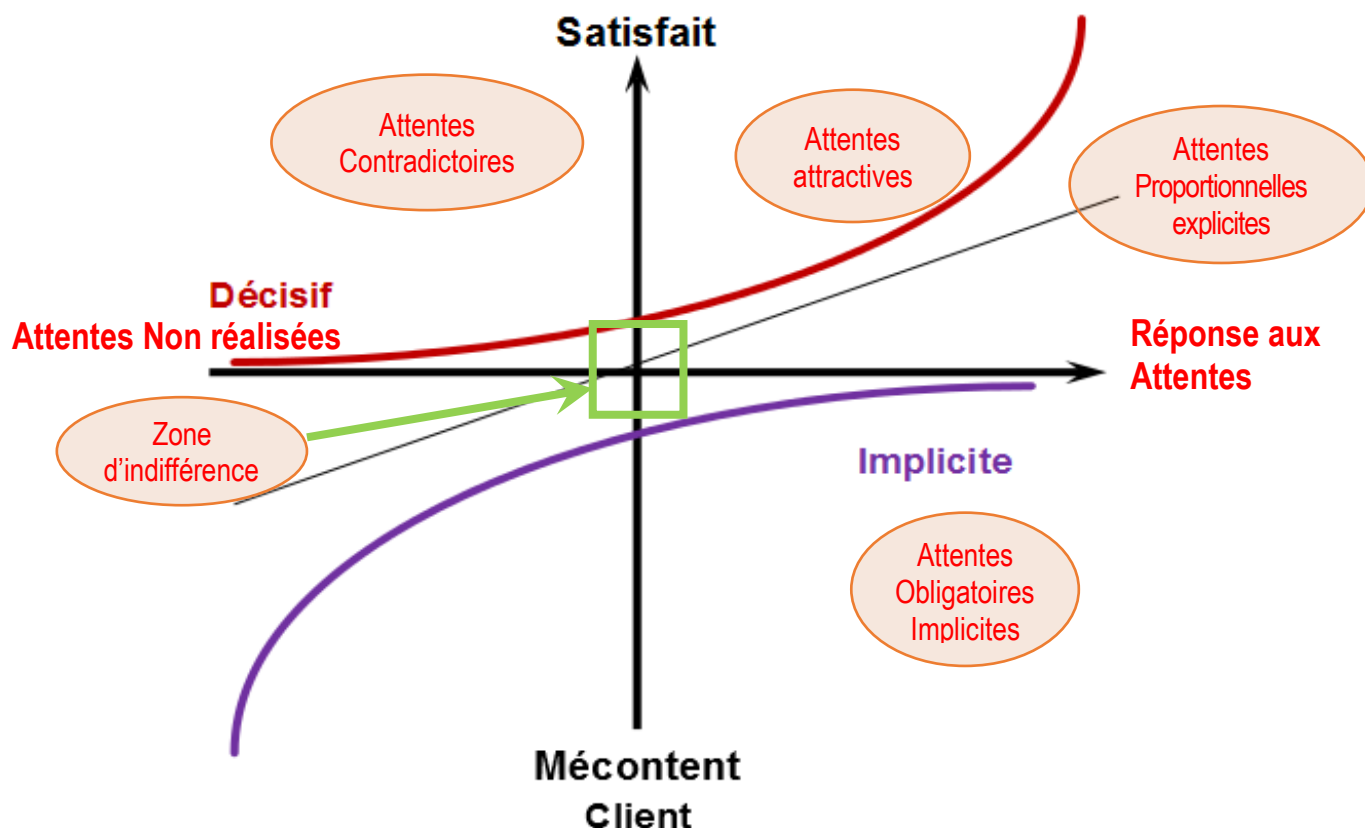


1) DEFINITION.

Le diagramme de Kano est un outil inventé par le Dr Noriaki Kano au début des années 1980. Il a pour finalité d'évaluer la satisfaction client. La particularité de cet outil est de faire apparaître sur le même document à la fois la satisfaction et l'insatisfaction de trouver ou pas, la fonction attendue par le client.

Cette analyse conduit à définir 5 positionnements différents sur ce diagramme.

2) LES 5 POSITIONNEMENTS DU DIAGRAMME DE KANO



1. **Les attentes de base implicites** : généralement non exprimées car elles correspondent au métier de base des fournisseurs qu'ils doivent impérativement satisfaire.
2. **Les attentes proportionnelles explicites** : la satisfaction augmente avec le niveau de performance délivré par la fonction.
3. **Les attentes attractives** : le fournisseur anticipe le besoin du marché avec une fonction à valeur ajoutée que le client n'attendait pas. Ces fonctions différenciantes vont au-delà des attentes client. Il s'agit d'un terrain propice à l'innovation.
4. **La zone d'indifférence** qui ne correspond pas à une attente exprimée et dont la présence ou l'absence ne génère ni satisfaction ni mécontentement.
5. **Les attentes à double tranchant** qui sont ressenties de manières diverses selon les opinions et les usages soit comme étant un avantage par les uns ou comme un inconvénient par les autres.

Cet outil permet de hiérarchiser les besoins du client et démontre que la perception de satisfaction ou d'insatisfaction concernant la présence ou pas, d'un produit ou d'un service, ne sont pas ressenties de nature symétrique. Une fonction peut satisfaire un individu sans que son absence ne lui occasionne d'insatisfaction.

3) COMMENT UTILISER LE DIAGRAMME DE KANO

Pour connaître la perception de vos clients vis-à-vis des fonctions de votre produit, vous avez besoin d'utiliser le questionnaire de Kano. Il se compose d'un couple de questions pour chacune des fonctions que vous voulez évaluer :

1. On demande aux clients ce qu'ils ressentent s'ils disposent de cette fonction (Fonctionnel)
2. Et on leur demande ce qu'ils ressentent si elles ne disposent pas de la fonction. (Dysfonctionnel)

Les réponses sont classées de la manière suivante

1. J'aimerais ça.
2. Je m'attends à ce qu'il en soit ainsi.
3. Je suis neutre.
4. Je peux vivre avec ça.
5. Je n'aime pas ça.

4) LA PROPOSITION DE KANO

Kano propose de déterminer la catégorie d'une fonctionnalité en posant deux questions sous deux formes : Chaque question est suivie par les propositions suivantes formant une échelle de points de 1 à 5 :

Le questionnaire se présente sous la forme suivante :

Si vous avez la « fonction testée » comment vous sentiriez-vous ? <i>Fonctionnel</i>	J'aimerais ça	Si vous n'avez pas la « fonction testée » comment vous sentiriez-vous ? <i>Dysfonctionnel</i>	J'aimerais ça
	Je m'attends à ce qu'il en soit ainsi		Je m'attends à ce qu'il en soit ainsi
	Je suis neutre		Je suis neutre
	Je peux accepter ça		Je peux accepter ça
	Je n'aime pas ça		Je n'aime pas ça

Il est clair selon les réponses ci-dessus que les réponses de l'utilisateur peuvent être inconsistantes. Il y a vingt-cinq combinaisons de réponses possibles ! Il est donc nécessaire de voir simultanément les deux réponses. Dans ce cas, il faut croiser la réponse à la forme fonctionnelle avec la réponse à la forme dysfonctionnelle, en utilisant le tableau de référence ci-dessous pour déterminer la réponse.

		Fonction Absente (Dysfonctionnel)				
		Aime	Espéré	Neutre	Acceptable	N'aime pas
Fonction présente (Fonctionnel)	Aime	Q	E	F	F	L
	Espéré	C	I	I	I	O
	Neutre	C	I	I	I	O
	Acceptable	C	I	I	I	O
	N'aime pas	C	C	C	C	Q

O Obligatoire / Essentielle ; **L** Linéaire ; **E** Excitante ; **I** Indifférent ; **C** Contradictoire ; **Q** Questionnable

A double tranchant

5) CONCLUSION

Le modèle de Kano offre une démarche simple et efficace pour prioriser et ordonner les fonctionnalités dans un projet de nouveau produit ou d'une release. Le fait d'impliquer les clients dans le processus d'évaluation est un point majeur, puisqu'il enlève toute subjectivité et permet à avoir un feedback avant de commencer à développer le produit.