

## La norme

Il d'agit de **parler avec des chiffres**. Il faut **caractériser le verbe** qui exprime l'action. Il s'agit **d'identifier la grandeur physique qui évolue**, de préciser le critère qui va **servir à son évaluation**.

## L'usage

Dans notre cas d'étude, il s'agit de préciser un critère et si possible une valeur ou une référence pour **donner un objectif au concepteur** mais aussi un moyen de **valider la fonction par le client**.

Dans cette étape, le concepteur doit **se documenter et dialoguer** avec le client pour **déterminer les critères (critères d'appréciation) et la cible à atteindre (un niveau d'appréciation)**.

**Critères d'appréciation** : caractère retenu pour apprécier la manière dont une fonction est remplie ou une contrainte respectée. Pour chaque fonction, il y a souvent plusieurs critères d'appréciation de nature différente. Un critère est le plus souvent un mot.

**Niveaux d'appréciation** : grandeur repérée sur une échelle adoptée pour un critère d'appréciation d'une fonction. Ce niveau peut être chiffré avec ou sans tolérance ou non chiffré On peut distinguer les niveaux dont l'obtention est imposée ou souhaités mais révisables.

Pour une même fonction, **plusieurs critères peuvent-être définis** pour apprécier au mieux la fonction.

Toutes ces informations seront regroupées dans un tableau de ce type :

Repères	Fonctions de service	Critères	Niveaux

## Exemples

### Le Segway

Une de ses fonctions principales est :

**FP1 : Permettre au conducteur de se déplacer aisément dans un milieu urbain.**

Repères	Fonctions de Service	Critères	Niveaux
FP1	Permettre au conducteur de se déplacer aisément dans un milieu urbain	Vitesse	0 – 20 km/h
		Accélération et décélération en fonctionnement normal	1.5 m.s <sup>-2</sup> minimum
		Distance d'arrêt maximale	3 m à 20 km/h
		Manipulation intuitive	Commande naturelle pour les réflexes humains

