

**La résolution de problème
par l'analyse fonctionnelle :
*l'exemple du McFlurry***

Le produit initial et son concept *le McFlurry, de Mc Donalds*



Une crème glacée en pot prête à consommer :

- un pot en plastique
- une base lactée glacée
- un topping : noix de pécan + caramel + crème chantilly
- un couvercle percé + cuillère

Analyse fonctionnelle externe rapide



F1 : permettre une consommation nomade, sûre et agréable de la crème glacée

C1 : respecter l'environnement (ou la politique environnementale du groupe ?)

Le problème

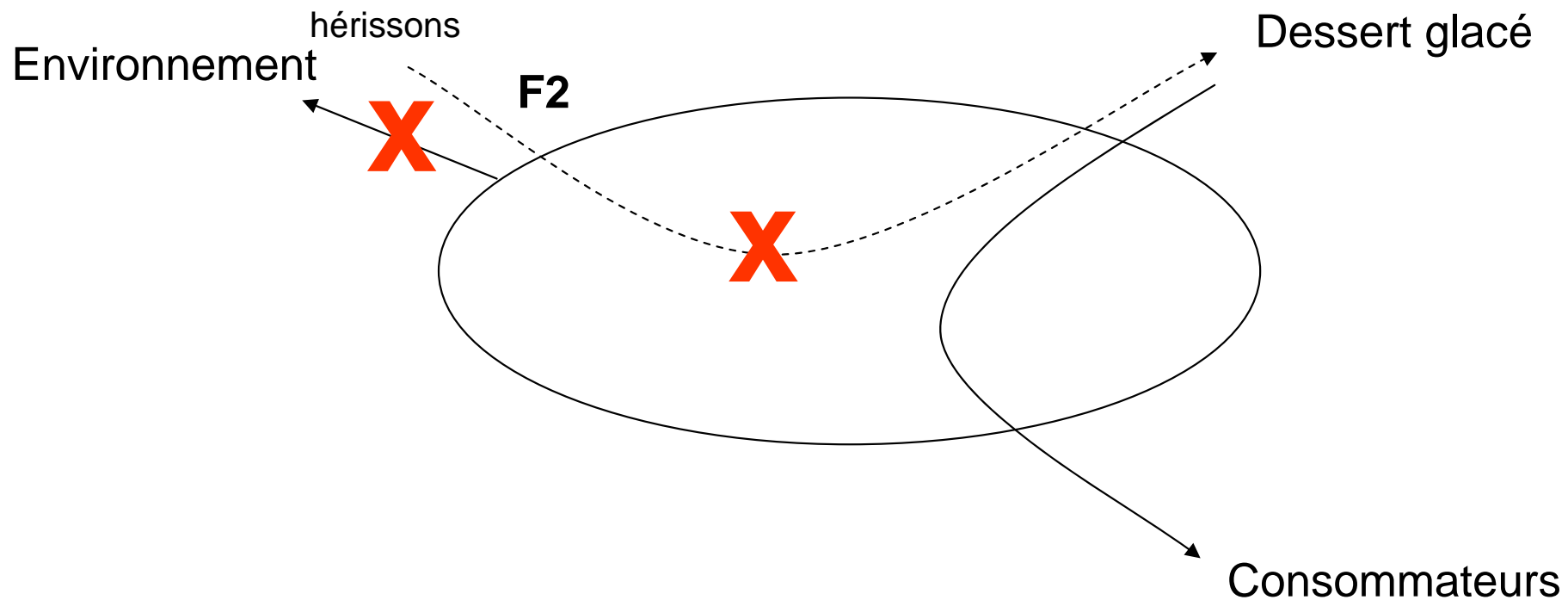


- Attiré par le sucre, le hérisson glisse sa tête dans le couvercle
- Les piquants du hérisson l'empêchent de retirer sa tête
- Le hérisson meurt étouffé

→ Campagne d'opinion des mouvements écologistes
 → Atteinte à l'image sociétale du groupe



Retour sur l'analyse fonctionnelle externe : bilan

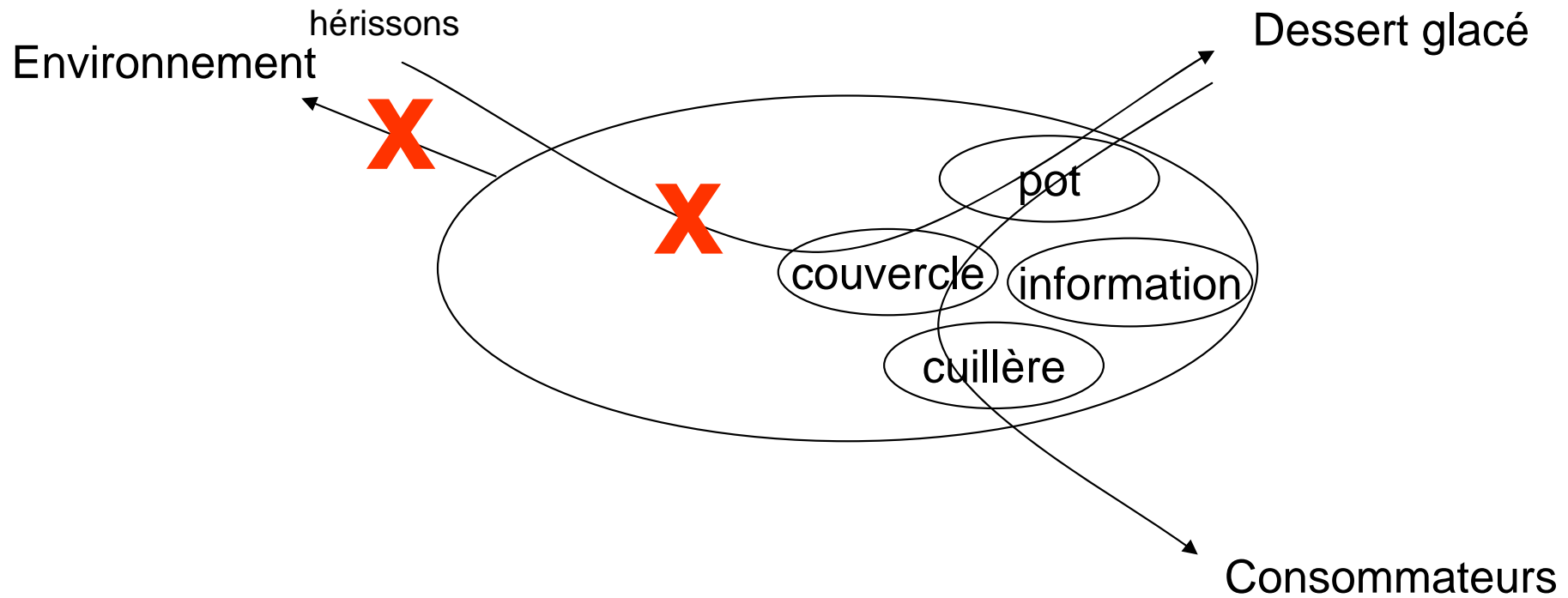


F1 : permettre une consommation nomade, sûre et agréable de la crème glacée (+)

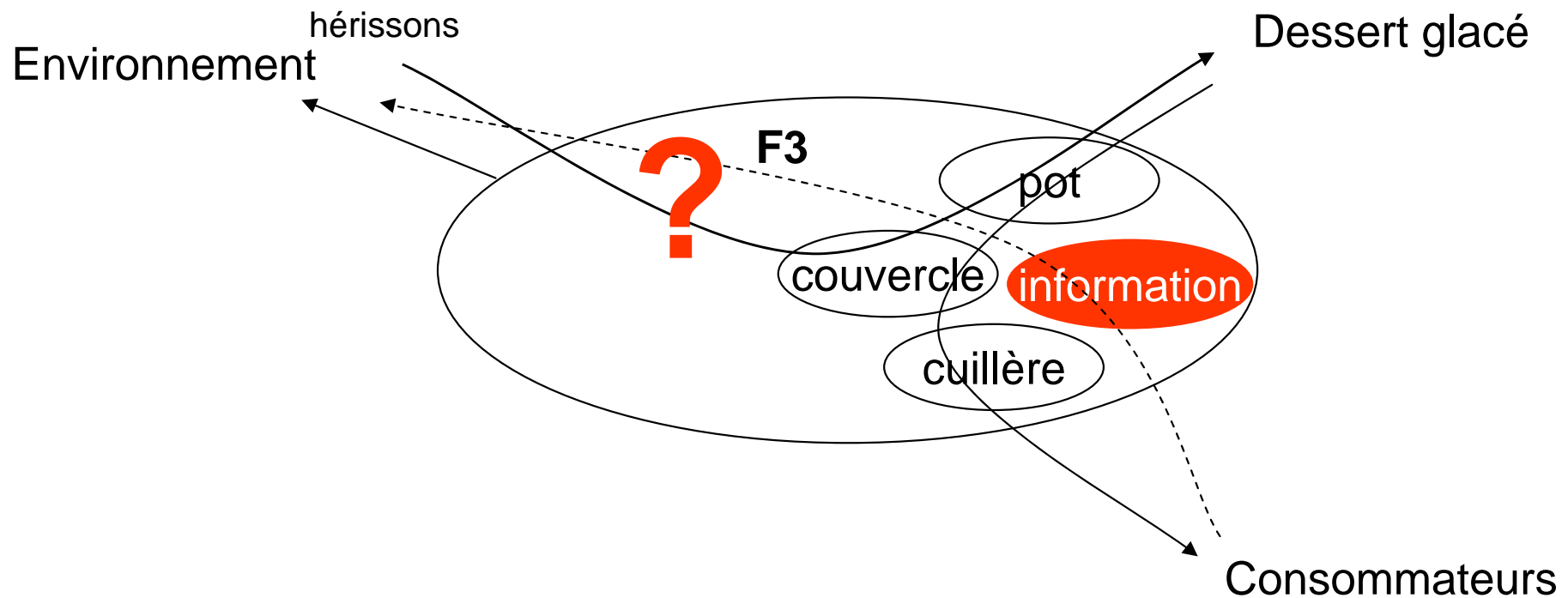
C1 : respecter l'environnement (ou la politique environnementale du groupe ?) (-)

F2 : empêcher la mort des hérissons à cause du McFlurry (-)

Comment fonctionne le produit ? analyse fonctionnelle interne



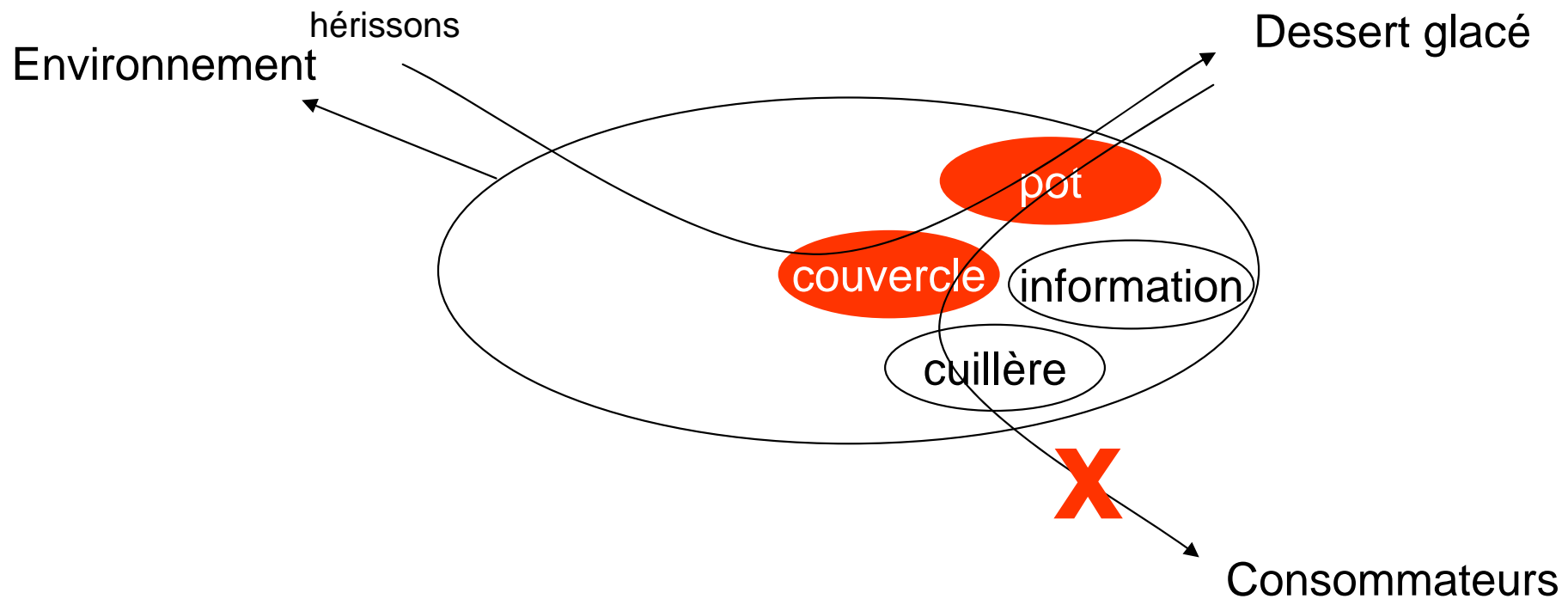
Comment fonctionne le produit ? analyse fonctionnelle interne : solution S1



Agir sur les comportements : inciter à ne plus jeter dans la nature (F3 ?)

→ difficile à mettre en œuvre, effet hypothétique

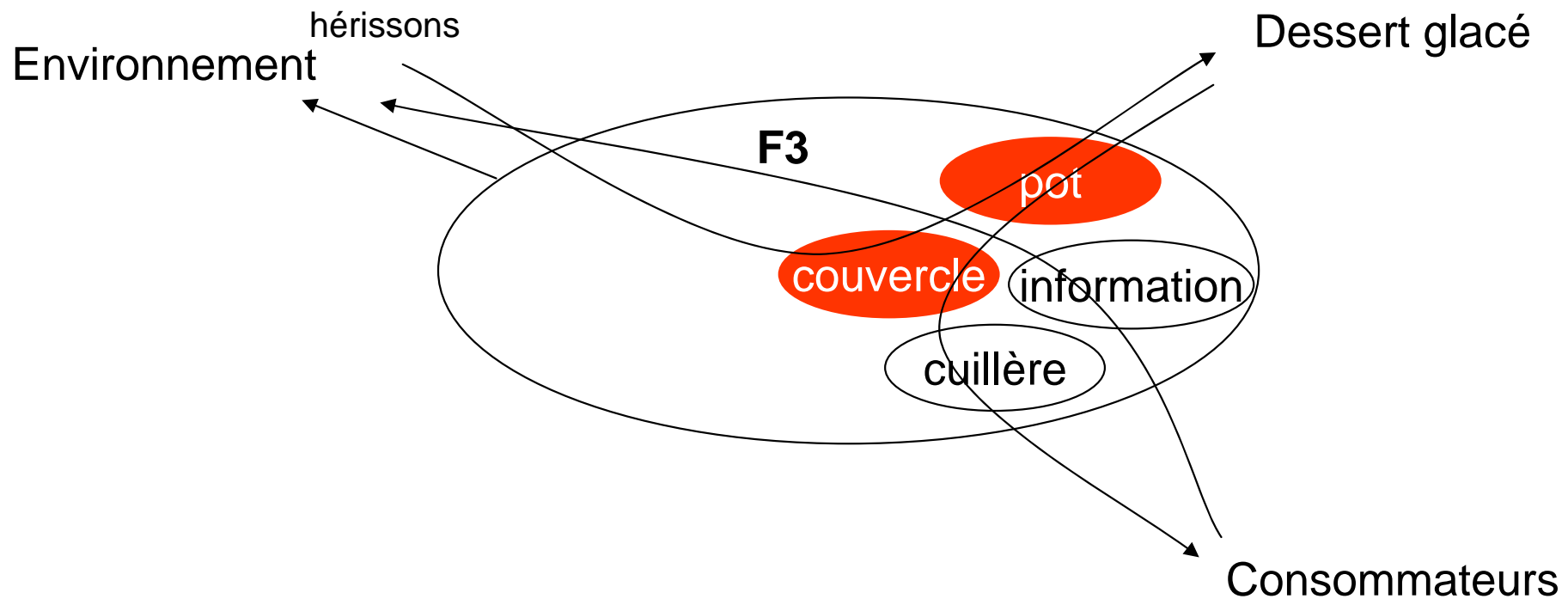
Comment fonctionne le produit ? analyse fonctionnelle interne : solution S2



Agir sur l'emballage : proposer un emballage biodégradable en carton

→ test consommateurs négatif

Comment fonctionne le produit ? analyse fonctionnelle interne : solution S3

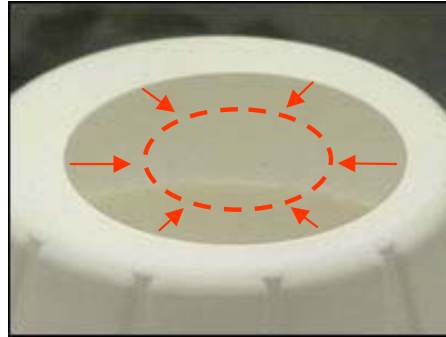


Agir sur l'emballage : réduire l'ouverture du couvercle et communiquer sur la mise en place de la solution

→ problème réglé

→ bénéfice d'image (F3 : participer à l'éducation environnementale du consommateur)

La solution finale retenue : S3



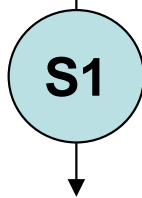
« In consultation with the BHPS, we have undertaken significant research and testing to develop new packaging for our McFlurry dessert that addresses this issue. We are delighted to announce that we have now introduced a new lid with a smaller aperture for our McFlurry dessert. The smaller aperture of the lid has been designed to prevent hedgehogs from entering the McFlurry container in the unfortunate incidence that a lid is littered and is then accessible to wildlife.

Our restaurants and packaging will continue to display anti-littering messaging to encourage our customers to dispose of their litter responsibly, and we conduct daily litter patrols whereby we collect not only McDonald's packaging but also any other litter that has been carelessly discarded »

Porte-parole de McDonalds

Récapitulatif des solutions

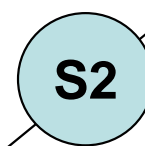
Agir sur les comportements



Inciter à ne plus jeter dans la nature

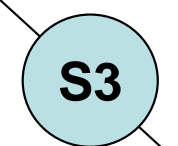
→ difficile à mettre en oeuvre

Agir sur l'emballage



Proposer un emballage biodégradable en carton

→ test consommateurs négatif



Réduire l'ouverture du couvercle et communiquer sur la mise en place de la solution

→ problème réglé

→ bénéfice d'image

