

## Chapitre 4 - Quels choix d'organisation de la production pour concilier flexibilité, qualité et maîtrise des coûts ?

### Notions :

- Différencier les formes de l'innovation
- Identifier et justifier le mode de production choisi par une organisation
- Définir le mode de pilotage de la production
- Repérer les enjeux de la qualité

### 1. Quelles formes peut prendre l'innovation ?

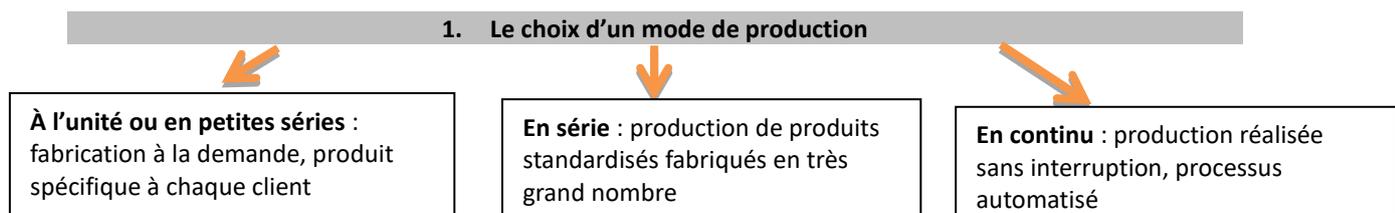
**Innovation** : mise à disposition d'une nouvelle offre sur le marché.

Une innovation peut prendre plusieurs formes :

- **Innovation de produit** : introduction d'un bien ou d'un service nouveau présentant une rupture radicale ou majeure envers les anciens produits.
- **Innovation de procédé** : mise en œuvre d'une nouvelle méthode de production ou de distribution.

### 2. Quelles sont les caractéristiques d'un processus de production ?

Le mode de production correspond à la façon dont les différentes ressources matérielles, financières ou humaines de l'organisation sont utilisées, organisées et traitées dans le processus de production (production à l'unité, en continu ou en série). Le choix du mode de production est stratégique et dépend de la nature du bien produit ou du service proposé (servuction).

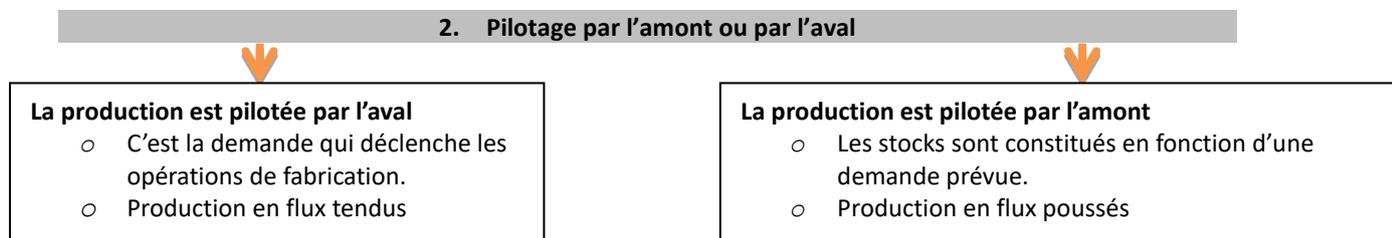


Facteurs déterminant le choix d'un mode de production : la nature du produit, la stratégie de l'entreprise (produits uniques ou différents selon les clients), la capacité de production, le pilotage de la production par l'amont ou l'aval, l'histoire de l'entreprise etc.

Les caractéristiques de la production d'un service :

La production de service est particulière : elle **ne peut pas être stockée** et doit s'adapter aux **souhaits de chaque client**. La prestation est **individualisée** et renouvelée à chaque fois et de façon différente. Ce type de production est délicat, car il expose l'organisation à un aléa, celui de l'insatisfaction du client. Pour la production de services, on parle de **servuction**.

### 3. Quels sont les différents modes de pilotage de la production ?



### 4. Quels sont les enjeux de la qualité ?

**La qualité** : C'est la capacité à proposer (et donc à produire, élaborer, stocker, transporter, commercialiser...) des biens ou des services conformément au niveau d'exigence des consommateurs ou usagers, exigences qui peuvent être également fixées par des certifications extérieures, nationales, voire internationales (normes...).

