

Thème 01 : Les organisations et l'activité de production de biens et de services

QDMSGNG N° 03 : Quels choix d'organisation de la production pour concilier flexibilité, qualité et maîtrise de coûts ?

Chapitre 04

QUELS CHOIX D'ORGANISATION DE LA PRODUCTION POUR CONCILIER QUALITE ET FLEXIBILITE ?

Notions	<ul style="list-style-type: none">- Innovation de procédés- Caractéristiques des processus de production de biens ou services : organisation de la production, productivité et flexibilité- Logistique, gestion de la chaîne logistique (supply chain management)- Flux tendus, flux poussés- Flux physiques/flux d'informations- Qualité- Contrôle qualité- Processus d'amélioration continue, apprentissage
----------------	--

Contexte et finalités	<p>Avant de déterminer les modes de production à utiliser, les organisations interrogent leurs capacités d'innover dans leurs procédés. Il s'agit de mettre au point ou d'adopter des méthodes de production plus flexibles, afin de mieux adapter l'offre aux besoins, et des méthodes de distribution nouvelles ou considérablement améliorées, pour accroître la performance.</p> <p>Les choix stratégiques portent aussi sur les modes de production de biens (fabrication à l'unité, en série, en continu, en discontinu) ou de services et les méthodes à mettre en œuvre. La production de services présente des particularités : participation du client à la production de services, automatisation des flux d'informations et de travaux (workflow), mode projet dans certains secteurs d'activités et certaines organisations. Il est important ici d'analyser la notion de logistique.</p> <p>La notion de gestion de la chaîne logistique complète celle de la logistique proprement dite dans sa dimension de pilotage. Il s'agit de montrer que la logistique est aussi source de création de valeur dans la mesure où elle vise à optimiser de façon continue tous les processus de la chaîne d'approvisionnement.</p> <p>L'analyse de la qualité, enjeu majeur de la production, ne doit pas être ramenée à un catalogue descriptif de normes. L'approche doit être problématisée et fondée sur une ou plusieurs situations contextualisées : il s'agit de montrer que la qualité est un enjeu concurrentiel crucial. En outre, l'étude de la qualité ne doit pas se limiter à la qualité de production des biens : elle est élargie à l'étude de la qualité des services. Le cas des services publics est abordé : qualité de l'information du public, personnalisation des relations entre l'usager et l'agent, simplification des démarches et formalités administratives, réduction des délais.</p>
------------------------------	--

Objectifs	<p>⇒ Identifier et de justifier le mode de production choisi par une organisation</p>
------------------	---

Plan du chapitre	<ol style="list-style-type: none">I. Comment l'innovation et la flexibilité peuvent-elles être obtenues ?II. Comment la chaîne logistique participe-t-elle à la création de valeur ?III. Pourquoi la qualité est-elle déterminante pour la compétitivité d'une organisation ?
-------------------------	---

Dossier documentaire dans votre manuel – Pages 49 à 60
(Manuel Delagrave Parcours Croisés)