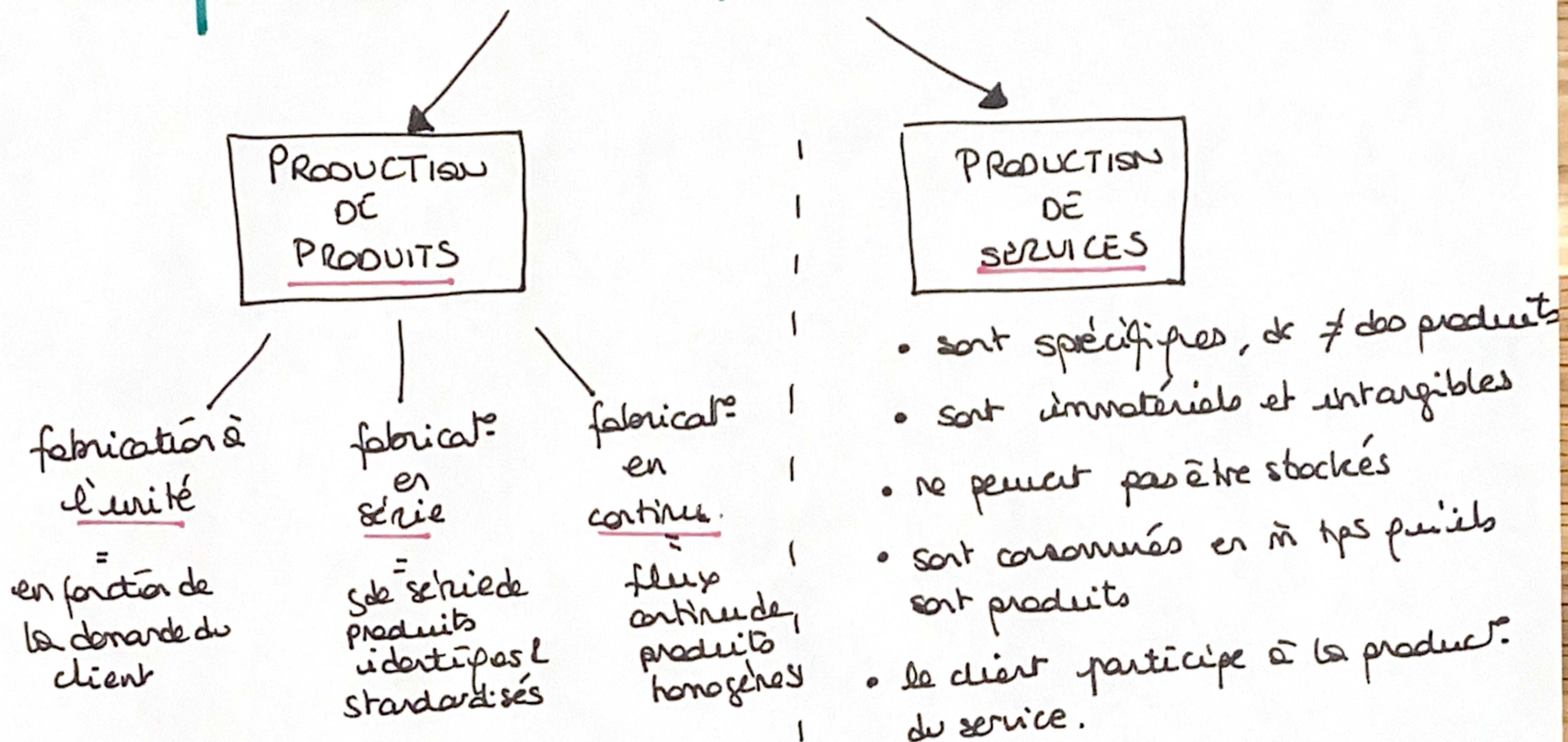


# Chap 3: Comment développer une organisation flexible?

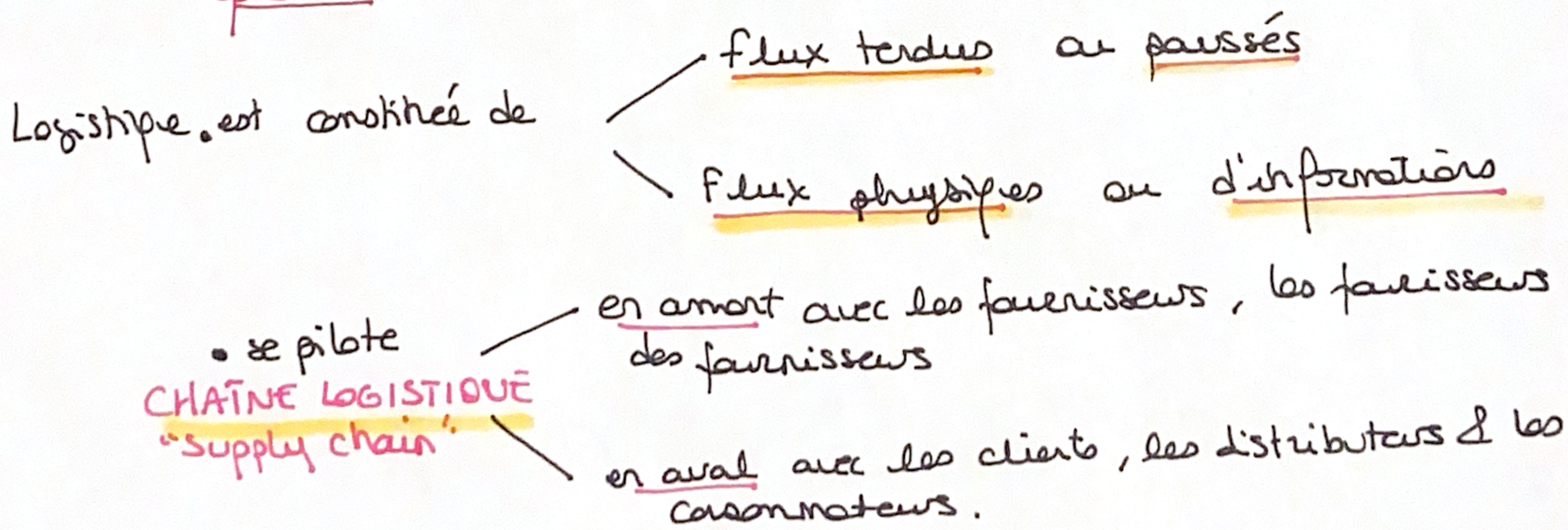
## I- Quel mode de production choisir?



=> Classification de LOVELOCK

## II- La logistique, créatrice de valeur?

Logistique = art & la manière de mettre à disposition un produit donné au bon moment, au bon endroit, au moindre coût et à la meilleure qualité.



• garantie de réactivité, de qualité, de rapidité aux clients, de respect des délais.

# III. Comment la qualité rend-elle une entreprise meilleure que ses concurrents?

En amont = la démarche QUALITÉ (on met tout en place pour que ce soit bon dès le départ). <sup>stratégie globale</sup>

↓  
La qualité d'un bien ou d'un service =  
aptitude à satisfaire les besoins et les attentes des clients ou usagers.

- ↓  
Le contrôle qualité
- = vérifier que tout est ok à chaque étape, ≠ actions
  - prend la forme de procédures qualité afin de satisfaire aux exigences d'une norme (ISO)
  - débouche sur un certificat de qualité

- ⇒ - s'inscrit dans la durée
- permet de suivre en continu les choix opérés
  - dans l'idéal, c'est une démarche participative.