

Introduction générale

1. Le besoin

1.1. Définition

.....

1.2. Types de besoin

On distingue trois types:

....	<i>besoin exprimé clairement par le client.</i>
....	<i>besoin que le client sent parfaitement mais qui n'est pas exprimé clairement.</i>
....	<i>besoin non encore détecté et auxquels on n'a pas encore de réponse.</i>

2. Le produit

2.1. Définition

.....

2.2. Type de produit

On peut classer les produits suivant 3 catégories :

....	<i>Existant : aspirateur, grille pain... Simple : assiette, stylo... Complexe : robot, centrale téléphonique... Nouveau : iPad, iPhone,...</i>
....	<i>Poste, hôpital, banque et établissement scolaire...</i>
....	<i>Processus industriel : chaîne de production de yogourt,... Processus administratif : demande de passeport, CIN ...</i>

2.3. Qualité d'un produit

C'est l'aptitude d'un produit ou d'un service à satisfaire les besoins de l'utilisateur. Elle dépend de plusieurs critères :

- | | | |
|---------------------------------|---|---------------------------------|
| ✓ Nombre de fonctions remplies. | ✓ L'aspect technique. | ✓ La facilité d'emploi. |
| ✓ L'esthétique. | ✓ La fiabilité dans le temps et La disponibilité. | ✓ Durabilité, Sécurité, Coût... |

On peut apprécier la qualité par :

$$\text{Qualité} = \frac{\text{Satisfactions}}{\text{Satisfactions}} = \dots$$

2.4. Coût et prix

....	<i>Charge ou dépense supportée par un intervenant économique.</i>
....	<i>Équivalent monétaire d'un produit lors d'une transaction commerciale.</i>
....	

3. Cycle de vie d'un produit

Tout produit obéit à une loi d'existence qui répartit sa vie en **10** étapes successives.

1 :	- Enoncer et valider le besoin.	6 :	- Procéder par des essais de qualification à la vérification de la satisfaction du besoin en conformité avec le C.d.C.F.
2 :	- Expression fonctionnelle du besoin. - Enoncer les fonctions de service, caractériser et les hiérarchiser. - L'établissement du cahier des charges fonctionnel (C.d.C.F.).	7 :	- Deux actions principales sont : <u>fabrication</u> et <u>gestion</u> .
3 :	- Chercher des <u>idées</u> et des <u>solutions technologiques</u> convenables et leur évaluation.	8 :	- <u>Le marketing</u> - <u>L'emballage</u> - <u>La distribution et la vente</u> .
4 :	- Choisir les solutions adoptées est complétée par une <u>définition exacte</u> .	9 :	- Suivre les performances du produit. - Apporter les remèdes aux défauts constatés - Améliorer les insatisfactions du client.
5 :	- Organiser les <u>processus</u> de production, des postes de travail et les approvisionnements.	10 :	- Le <u>stockage</u> en sécurité des éléments non recyclables et non destructibles. - Le <u>recyclage</u> de ses éléments récupérables; - La <u>destruction</u> des éléments non récupérables.

Exemple de cycle de vie d'un véhicule

