

1. Le besoin

1.1. Définition

.....

1.2. Types de besoin

On distingue trois types:

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

2. Le produit

2.1. Définition

.....

2.2. Type de produit

On peut classer les produits suivant 3 catégories :

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

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 :

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

2.4. Coût et prix

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

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 : fabrication et gestion .
3 :	- Chercher des idées et des solutions technologiques convenables et leur évaluation.	8 :	- Le marketing - L'emballage - La distribution et la vente .
4 :	- Choisir les solutions adoptées est complétée par une définition exacte.	9 :	- Suivre les performances du produit. - Apporter les remèdes aux défauts constatés - Améliorer les insatisfactions du client.
5 :	- Organiser les processus de production, des postes de travail et les approvisionnements.	10 :	- Le stockage en sécurité des éléments non recyclables et non destructibles. - Le recyclage de ses éléments récupérables; - La destruction des éléments non récupérables.

Exemple de cycle de vie d'un véhicule

