



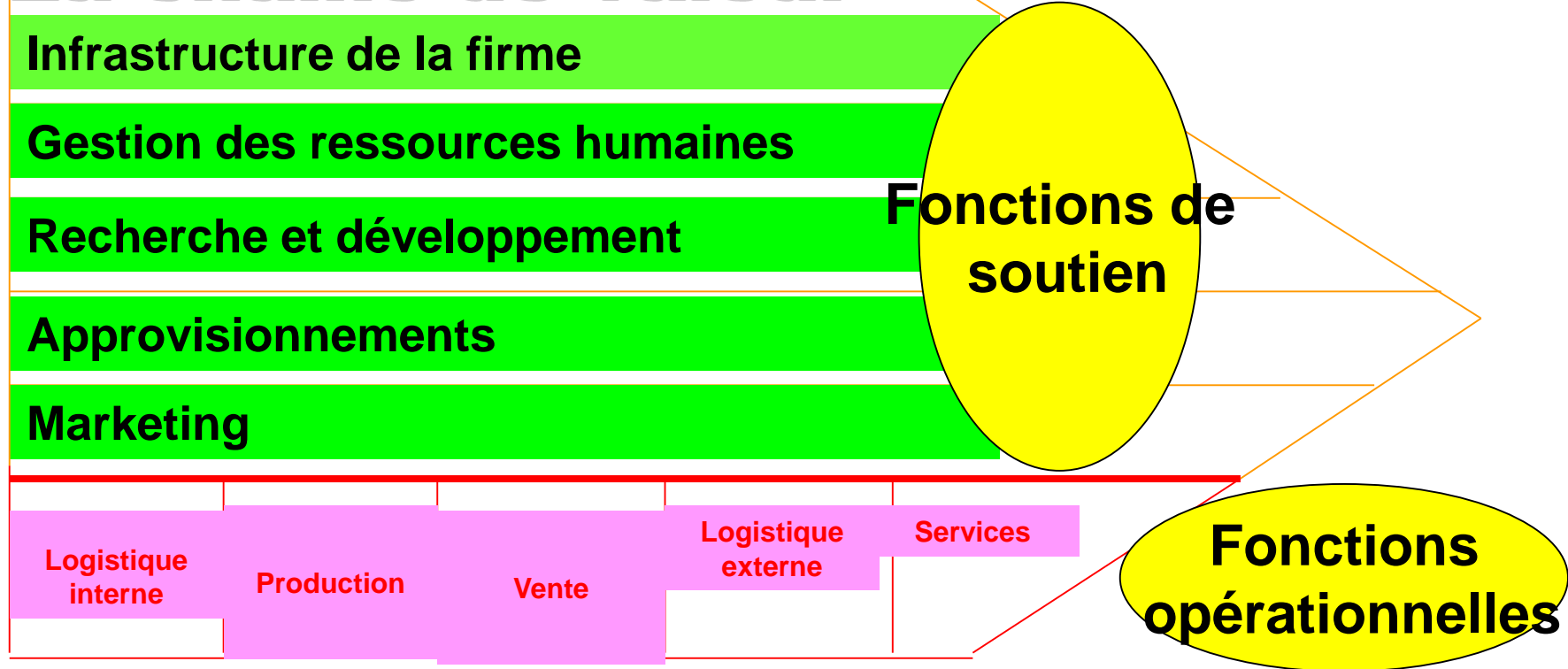
# Sud de France Développement

## La chaîne de valeur

Pierre LE MAÎTRE  
9 Février 2016

# La chaîne de valeur ou la recherche de la différenciation

## La chaîne de valeur



Comment fonctionne cette chaîne (coûts, valeur...) ?  
Quelle valeur délivre-t-on au client (avantage concurrentiel unique) ?  
Quelle perception en a le client ?  
Quelles compétences (facteurs-clés de succès) faut-il maîtriser pour optimiser la performance ?  
Comment procèdent les concurrents ?  
Comment modifier cette chaîne ? Où réside notre avantage concurrentiel différenciateur ?

# La chaîne de valeur ou la recherche de la différenciation

- **L'approche de la chaîne de valeur**
  - **L'approche de la chaîne de valeur – Les activités principales**
    - **La logistique interne** : activités logistiques (amont) de réception, de stockage et de manutention interne
    - **La production** : transformation des matières et sous-ensembles en produits finis
    - **La logistique externe** : activités de livraison des biens et services au client
    - **La commercialisation (marketing) et la vente** : moyens et méthodes utilisées pour faire connaître l'offre de l'entreprise, la faire apprécier et déclencher l'achat
    - **Les services** : activités associées à l'offre principale (formation, maintenance...)

# La chaîne de valeur ou la recherche de la différenciation

- **L'approche de la chaîne de valeur**
  - **Les activités de soutien**
    - **Les approvisionnements** : activités liées aux achats de matière, de marchandises, de fournitures diverses, mais également de moyens de production
    - **Le développement technologique** : concerne aussi bien les systèmes d'information que la R&D, la gestion des connaissances...
    - **La gestion des ressources humaines** : ensemble des activités de recrutement, rémunération, motivation, formation, gestion de carrière...
    - **L'infrastructure de la firme** : direction générale et autres fonctions communément appelées "support", telles la comptabilité, le juridique...

# La chaîne de valeur ou la recherche de la différenciation

- **L'approche de la chaîne de valeur**
  - **Utilité stratégique ?**
    - La chaîne de valeur est la décomposition chronologique de toutes les activités nécessaires pour aboutir à l'offre du produit
    - Ces activités sont reliées non seulement entre elles mais également aux activités des fournisseurs, aux réseaux et aux clients de l'entreprise
    - Chacune des activités peut constituer une force ou une faiblesse, en apportant ou en n'apportant pas de valeur au client
    - Cet outil s'intéresse à une question fondamentale de la performance d'une entreprise : **comment la valeur est-elle créée ?**