

ECOLE DES HAUTES ETUDES COMMERCIALES

Module : Le Management de la qualité

L'année académique : 2017/2018

Niveau : 3^{ème} Année Master

Semestre : 1

Spécialité : Marketing & Distribution

Date : 09/01/2018

Groupes : 1 et 2 des deux spécialités

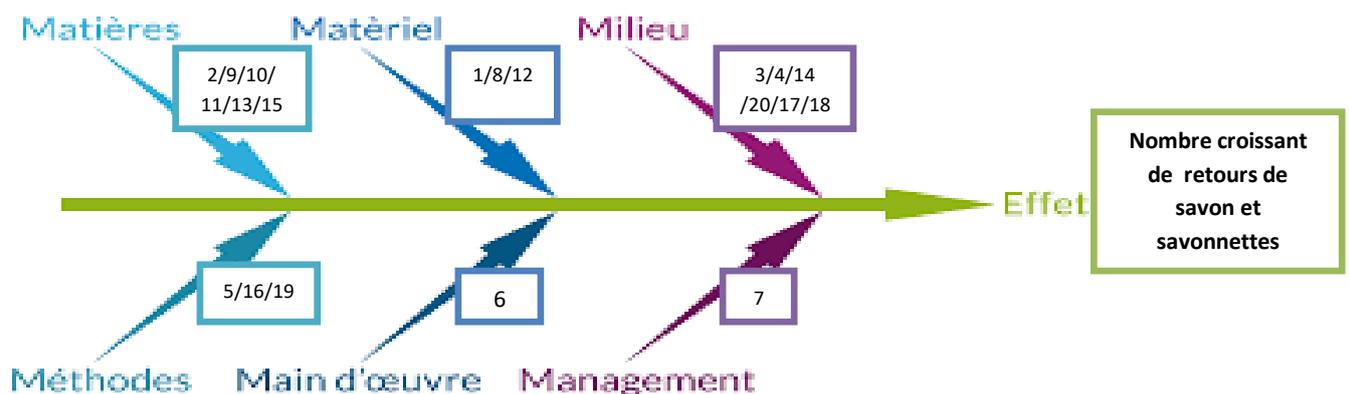
Durée : 1 heure 30 minutes

CORRIGE

EXERCICE 1 (4 points)

Réponse 1

Matières : 2/9/10/11/13/15	Matériel : 1/8/12	Milieu : 3/4/14/20/17/18
Méthode : 5/16/19	Main d'œuvre : 6	Management : 7



Réponse 2

En utilisant le principe de Pareto, la cause stratégique à traiter en premier lieu est la 6^{ème} (le personnel n'est pas assez formé). Ce cas présente une situation caricaturale de non conformités majeures et mineures susceptibles de devenir, dans le cas où elles ne sont pas traitées en urgence, majeures. Ces dernières peuvent être réduites voire bannies via une formation sur mesure et continue du personnel au sein des différents processus de l'entreprise. Cet état de fait impactera non seulement la satisfaction des exigences du client externe mais également du collaborateur en interne.

EXERCICE 2 (6 points)

1. Oui, le formateur a eu raison de démarrer avec un tel exercice.
2. Il s'agit de resituer l'entreprise dans son contexte. Elle est en interrelation avec différentes parties prenantes internes et externes (clients, fournisseurs, organismes publiques et privés, partenaires, concurrents, personnel, etc.). Chacune d'elle aura plus ou moins de proximité avec l'entreprise et donc plus ou moins d'influence et d'impact sur sa survie. La prise de recul par rapport à tous ces acteurs, la compréhension de leurs attentes et besoins, la prise de conscience des risques encourus réels ou supposés va amener les décideurs à réfléchir au périmètre du SMQ, à la structuration de l'organisation donc à identifier et à dimensionner la cartographie des processus.

La mise au point d'un processus passe par :

- un brainstorming des activités ;
- un regroupement cohérent des activités qui sont en interaction ;
- enfin, un nommage de ces regroupements qui représentent les processus.

Par ailleurs, une organisation structurée en processus prend en compte les risques encourus que l'on manage. En appliquant les basiques de l'amélioration continue (PDCA), le système sera alors performant, les résultats seront plus cohérents et prévisibles, les objectifs seront atteints de manière plus efficace.

Le passage à l'ISO 9001 V 2015 est un plan d'évolution raisonné, l'écart entre les deux normes (V2008/V2015) est tel qu'il ne nécessite que des ajustements et non pas une remise en cause. La norme ISO 9001 V 2015 implique elle-même l'approche processus. Elle est globalement cohérente avec la vraie vie de l'entreprise. Elle intègre désormais la prise en compte du contexte et des enjeux de l'organisation, l'extension du périmètre auprès des « parties intéressées » en complément de la satisfaction client et enfin l'intégration de l'approche risque comme base essentielle du SMQ.

EXERCICE 3 (4 points)

Les années	Constat	Commentaire	Tendance COQ
1	COC > CONC	Excès de qualité	↘
2	COC = CONC	Qualité optimale	↘
3	COC > CONC	Excès de qualité	↘
4	COC > CONC	Excès de qualité	↘
5	COC > CONC	Excès de qualité	↘

Selon l'approche dynamique, le processus d'amélioration doit tendre vers le niveau de qualité correspondant à l'optimisation résultant de la non qualité. Ce qui a été concrétisée au bout de la 2^{ème} année. En effet, cet optimum est atteint lorsque le CONC décroissant est égal au COC (également décroissant dans notre cas). D'année en année, il ressort un constat : une stratégie de progrès continue qui se traduit par une tendance continue vers la baisse du COQ voire en dessous de l'optimum déjà acquis en 2^{ème} année. Cette entreprise de fabrication doit investir davantage dans son Kaizen en vue de battre d'autres records en termes de point optimal et cela dès la 3^{ème} année car elle est en sur qualité et cela risque, à terme, de peser sur sa performance. Nonobstant, il est clair que cette entreprise a déclaré la guerre aux couts de la non qualité. Cet état de fait est susceptible de lui accorder une marge de manœuvre sur ses marchés cible.

EXERCICE 4 (4 points)

Les différents axes à aborder par les étudiants pour chaque thématique sont :

- 1. Sanofi-Aventis Algérie**
 - ISO 9001 : 2015
 - ISO 14001/OHSAS 18001
 - ISO 15197-2013
- 2. HENKEL Algérie**
 - ISO 9001
 - ISO 14001
 - OHSAS 18001
 - ISO 50001
- 3. FADERCO Algérie**
 - ISO 9001 V 2008
- 4. BNP Paribas El Djazair**
 - ISO 9001
 - ISO 14001
 - ISO 20000
 - ISO 27000
 - ISO 26000

Dr N.MESSAOUDI