

ECOLE DES HAUTES ETUDES COMMERCIALES

Module : les fondamentaux de la négociation

Niveau : 2^{ème} Année Master

Spécialité : Marketing & Distribution

Groupes : 1 et 2 des deux spécialités

L'année académique : 2016/2017

Semestre : 2

Date : 05/2017

Durée : 1 heure 30 minutes

EXAMEN

Documents et objets connectables non autorisés

2 points sont réservés à la qualité de la rédaction technique

Exercice 1 (4 points)

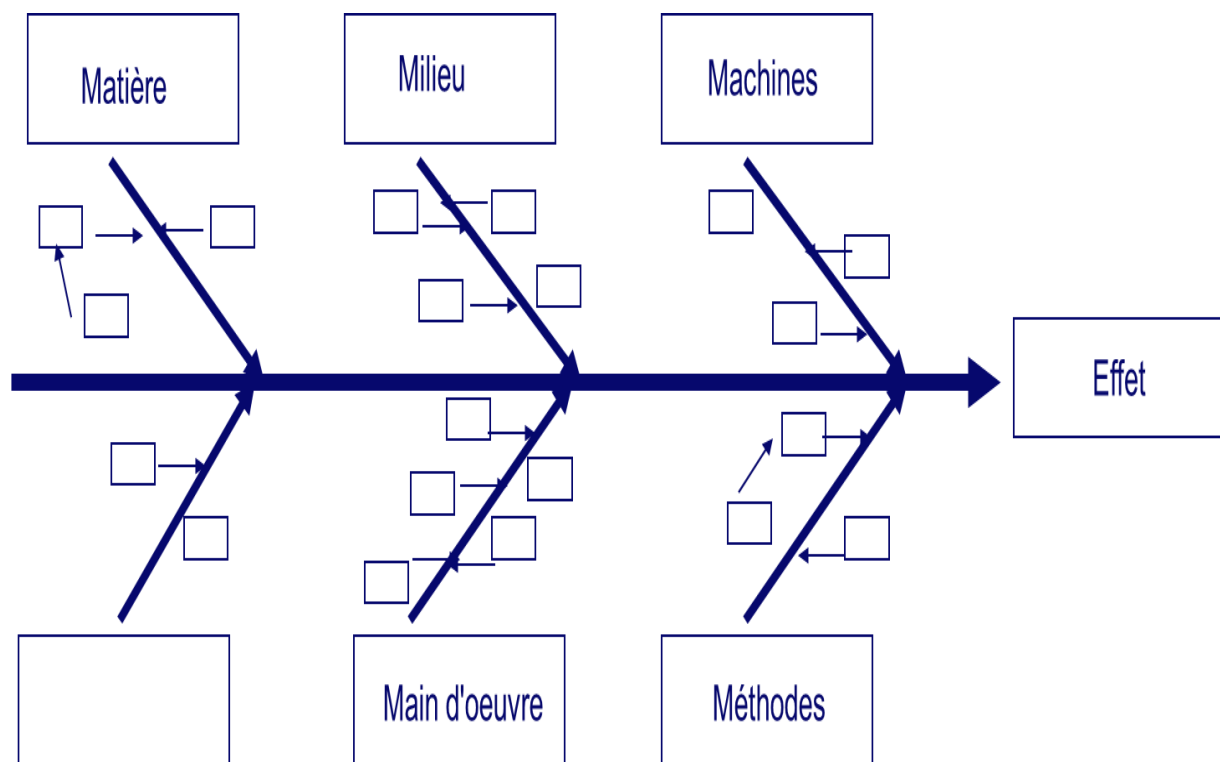
La société SAVIR est confrontée à un nombre croissant de retours de savons et savonnettes. Mme Mira a réalisé une enquête auprès des clients et du personnel, les causes suivantes sont apparues :

1. Machines de production mal nettoyées,
2. Qualité de la glycérine utilisée insuffisante,
3. Les températures dans l'atelier de fabrication sont trop hautes,
4. Les Portes de l'atelier ne ferment pas,
5. Temps de mise en sachet trop long,
6. Le personnel n'est pas assez formé,
7. L'absentéisme => Intérimaire,
8. La machine à ébavurer est en panne,
9. Deux qualités d'essence pour parfumer les savons,
10. Les étiquettes sur les savons ne collent pas,
11. Les étiquettes n'ont pas la composition des produits,
12. Les caisses de stockage sont inadaptées,
13. Les sachets d'emballages des savons sont souvent abimés,
14. Manque de ventilation dans les locaux,
15. L'emballage est trop complexe,
16. Mauvaise répartition du travail,
17. Déchets et rebuts au niveau atelier de production,
18. Accidents de travail,
19. Délais fournisseurs trop longs,
20. Entrepôts de stockage mal organisés.

Q1. Classez ces causes dans 6 familles puis créez le diagramme d'Ishikawa

Q2. En utilisant le principe de PARETO, quelle est la cause stratégique à traiter en premier lieu, pourquoi ?

Matières	Matériel	Milieu
Méthode	Main d'oeuvre	Management



Exercice II (6 points).

Responsable qualité au sein d'une entreprise de production de chaussures, vous participez à une formation de 3 jours organisée en externe et intitulée « Comment réussir son passage de l'ISO : 2008 à l'ISO : 2015 » ? Le formateur a démarré avec un exercice pratique auquel doit se livrer chaque participant des 10 entreprises présentes :

1. Décrire et représenter graphiquement un processus propre à votre entreprise ;
2. Identifier les risques liés à ce processus ;
3. Enfin, lier ce processus aux différentes phases du PDCA (la roue de Deming).

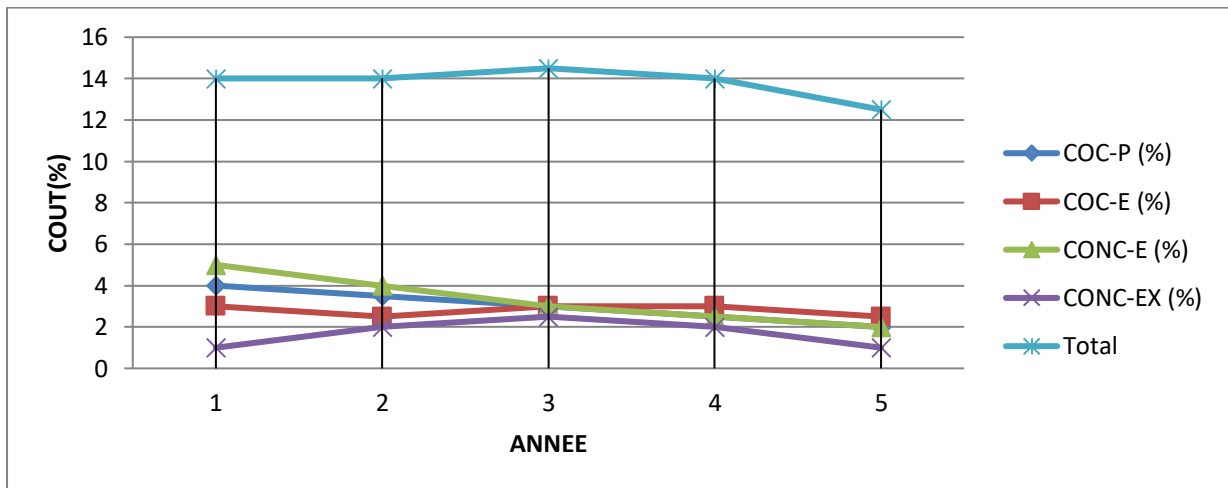
1. A votre avis, le formateur a-t-il eu raison de démarrer avec cet exercice ?

2. Justifiez votre réponse.

Exercice 3 (4 points).

Le tableau résume les résultats d'une étude des coûts qualité dans une entreprise de fabrication. Les valeurs représentent les coûts en pourcentage du coût total de fabrication de son produit principal. **Analyser les coûts et conclure sur la performance de l'entreprise.**

Année	COC-P (%)	COC-E (%)	CONC-IN (%)	CONC-EX (%)
1	4	3	5	1
2	3.5	2.5	4	2
3	3	3	3	2.5
4	2.5	3	2.5	2
5	2	2.5	2	1



Exercice 4 (Les projets réalisés) (4 points)

(Chaque groupe devra choisir le sujet correspondant à la présentation retenue)

Q1. Analysez l'expérience Qualité de Sanofi-Aventis Algérie.

Q2. Analysez l'expérience Qualité de Henkel Algérie.

Q3. Analysez l'expérience Qualité de FADERCO Algérie.

Q4. Analysez l'expérience qualité de BNP Paribas El Djazair.

Bon travail
Dr N.Messaoudi