

Corrigé type de l'examen du module
«Management de la qualité»

Réponses liées à la Question n°1 : (4 points)

Il s'agit ici de proposer un exemple d'une politique qualité pour l'entreprise « Tlemceno-Cosmético » (elle exerce dans le domaine de fabrication des produits cosmétiques). L'exemple de la politique qualité proposée doit respecter un certains nombre de recommandations telles que :

- Définie et visée par le premier responsable de l'entreprise
- Elle doit être cohérente avec la politique générale, la vision et la stratégie (dans notre exemple Tlemceno-Cosmético tiens compte de la protection de l'environnement naturel et vise l'accès à des marchés internationaux)
- L'expression de cette politique doit passer par un texte court (1 page maximum), aussi précis que possible
- Elle doit permettre la compréhension, par l'ensemble de l'entreprise, des objectifs qualité
- Elle doit Démontrer l'engagement du chef d'entreprise pour la qualité
- Elle doit Encourager l'engagement pour la qualité à tous les niveaux de l'entreprise, avec un leadership clair de la direction
- Elle doit Répondre à la satisfaction du client et à l'amélioration continue.

Réponses liées à la Question n°2 : (2 points)

A partir de l'expérience du responsable qualité dans plusieurs entreprises, il pourra affirmer que les étapes les plus difficiles auxquelles l'entreprise devrait faire face lors de l'installation du système qualité sont :

- La réalisation des fiches de poste.
- Et l'élaboration et rédaction des processus, procédures et autres documentations liées au système qualité.

Réponses liées à la Question n°3 : (3 points)

L'évaluation du système qualité de l'entreprise « Tlemceno-Cosmético » se fait par 3 moyens de mesure et évaluation :

- Le suivie du tableau de bord : à travers l'élaboration et le suivi d'indicateurs qualité tels que : la satisfaction client, taux de conformité, taux de panne, taux d'absentéisme...etc
- L'audit qualité interne : qui permet de déterminer si les activités et résultats relatifs à la qualité sont conformes aux dispositions pré-établis et si ces dispositions sont mises en œuvre de façons efficaces et aptes à atteindre les objectifs.
- L'audit de certification : c'est l'audit dit externe réalisé par un organisme accrédité par l'ISO et qui permet l'obtention d'un certificat.

Réponses liées à la Question n°4 : (4 points)

Les 7 outils classiques de gestion et d'amélioration de la qualité sont :

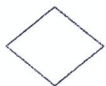
- **Le Diagramme de Pareto** : Appelé aussi : "Règle des 80/20" ou "Courbe ABC" le diagramme de Pareto est un outil de visualisation, Il prend la forme un diagramme en colonnes, exposant et classant, par ordre décroissant d'importance, les causes d'un problème (par exemple)
- **Le Diagramme d'Ishikawa** : Le diagramme Cause-Effet est appelé aussi *diagramme en arête de poisson* (Fishbone Diagram) du fait de sa forme, ou *diagramme d'Ishikawa* du nom de son inventeur Kaoru Ishikawa qui le développa pour résoudre les problèmes de qualité rencontrés par l'industrie japonaise
- **Le Brainstorming** : est une séance de travail permettant de produire, en groupe, un maximum d'idées pour identifier les problèmes, rechercher les causes et proposer des solutions.
- **Le QQQQCCP** : Qui, Quoi, Ou, Quand, Comment, Combien, Pourquoi? : Technique de recherche d'informations sur un problème qui permet de décrire une situation, un problème, une cause, une solution, une idée, un plan d'action et d'analyser avec précision tous les éléments en posant les questions suivantes :
- **Le Logigramme** : Le logigramme est un outil pour analyser un procédé. Cela nécessite de séparer tout procédé en plusieurs événements ou activités et de montrer la relation logique qui les unis.
- **La Matrice de Compatibilité** : La matrice de compatibilité se présente sous la forme d'un tableau à double entrée, croisant des critères de choix préalablement définis et impératifs (ex : coût, délai, efficacité...) et des sujets (problèmes à sélectionner, ou solutions à sélectionner).
- **Le Vote Pondéré** : Le vote pondéré (méthode de Blake et Mouton) est un outil utilisé pour faire un choix lorsque les données sont qualitatives, c'est une technique de sélection finale du problème que le groupe souhaite résoudre en premier, à partir des résultats d'un vote simple. Les sujets sont classés par ordre de priorité avec une pondération décroissante en fonction de leur classement.

Réponse liée à la Question n°5 : (1 point)

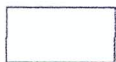
L'entreprise fera appel au « Vote Pondéré » en l'absence de données quantitatives et mesurables.

Réponses liées à la Question n°6 : (2 points)

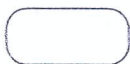
Les dessins utilisés dans la mise en forme d'un processus à l'aide du logigramme



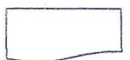
Un choix, une décision répond toujours par Oui ou Non



Autres étapes



Première et dernière étape



Document lié à une étape

Réponses liées à la Question n°7 : (2 points)

Une fois la certification ISO 9001 obtenue, l'entreprise pourra bénéficier de plusieurs avantages tels que :

- *Sur le plan externe :*
 - Trouver de nouveaux clients,
 - Améliorer son image,
 - Fidéliser les clients actuels,
 - Accéder à de nouveaux marchés (particulièrement à l'export),
 - Se démarquer de la concurrence
 - Et enfin pour l'obligation de se conformer à des réglementations.
- *Sur le plan interne :*
 - Favorise la mise en œuvre de l'efficacité et la rigueur,
 - La Réduction des coûts de non-conformité,
 - La mobilisation de l'entreprise vers un objectif commun
 - L'amélioration des conditions de travail,
 - La responsabilisation de l'ensemble des acteurs de la société,
 - L'optimisation des méthodes de production et de gestion et de faire face au développement de l'entreprise.

Le certificat a une durée de validité de (3) trois ans.

Réponses liées à Question n°8 : (2 points)

Un processus peut être définie comme un ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en élément de sortie

Les entrées peuvent être :

- du matériel (processus de transformation industrielle)
- de l'information (processus de définition d'une commande, processus de développement logiciel)
- des hommes (processus de formation)

Et, après un certain nombre d'étapes, les entrées sont transformées en sorties avec des caractéristiques différentes.