

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

Réponses liées à Question n°1 : (6 points)

L'entreprise qui met en place un système qualité 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.

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

À la suite d'une réunion tenue à Londres en 1946, les délégués de 25 pays décidèrent de créer une nouvelle organisation internationale "dont l'objet serait de faciliter la coordination et l'unification internationales des normes industrielles".

La nouvelle Organisation, ISO, entra officiellement en fonction le 23 février 1947.

Parce que le nom de l'Organisation internationale de normalisation donnerait lieu à des abréviations différentes selon les langues ("IOS" en anglais et "OIN" en français), il a été décidé d'emblée d'adopter un mot dérivé du grec *isos*, signifiant "égal". La forme abrégée du nom de l'organisation est par conséquent toujours ISO.

En Algérie, l'organisation nationale de normalisation était l'INAPI, créée en 1973 et qui a été scindé en deux :

- L'IANOR : Institut Algérien de Normalisation.
- L'INAPI : Institut Algérien de la Propriété Industrielle.

Réponses liées à Question n°3: (6 points)

Muda signifie gaspillage, mais ce mot intègre de plus vastes connotations. Toute opération ne générant pas de valeur ajoutée est Muda (devoir chercher un outil non immédiatement disponible est Muda).

Voici quelques exemples du Muda dans une entreprise industrielle :

- Surproduction et stocks, accumulations de choses non nécessaires immédiatement
- Produits défectueux nécessitant réparation ou destruction
- Mouvements inutiles
- Procédures imposant des tâches inefficaces ou inutiles, non synchronisation des systèmes
- Inoccupation lors de changements de séries, d'outils ou pannes d'équipements
- Logistique : timing inadéquat, déplacements excessifs ou mauvaises livraisons

Réponses liées à Question n°4 : (2 points)

Il s'agit de : Walter STEWART. Le vrai nom du l'un des Gourou de la qualité est Walter A. **SHEWHART**. La philosophie de Shewhart s'inscrit dans le courant scientifique qui a remplacé la conception déterministe par une conception probabiliste dans l'étude des phénomènes physiques au début du vingtième siècle.