

Corrigé type de l'examen Module :

« Management de la Qualité Totale »

Réponse 1 :(3.5 points) :

Les 7 principes de management de la qualité sont les suivants :

1- Organisme orienté client : L'enjeu de ce principe est de satisfaire le client, pour le fidéliser. Pour renforcer son orientation client, l'organisme doit travailler sur les attentes de ses clients: les identifier (et même les prévoir) et tout mettre en œuvre pour que les produits / les services proposés y répondent.

2- Leadership : On attend de la direction qu'elle: Définissent les orientations de l'organisme ; Assure la disponibilité des ressources pour atteindre les objectifs ; Implique le personnel. Ainsi, l'organisme sait où il doit aller, en a les moyens, et l'envie.

3- Implication du personnel : En plus d'être impliqué, le personnel doit être compétent et se sentir valorisé. Dans cet esprit une reconnaissance doit être exprimée, en communiquant sur la valeur ajoutée du travail du personnel et des initiatives prises.

4- Approche processus : Avoir une approche processus revient à considérer l'activité de l'organisme comme un ensemble de sous activités corrélées entre elles. Dans ce modèle chaque processus prend en compte des données d'entrée et produit des données de sortie. Ces données pouvant aller d'un processus vers un autre.

5- Amélioration : L'organisme doit constamment chercher à s'améliorer (la fameuse amélioration continue), à minima pour conserver ses niveaux de performance, dans l'idéal pour progresser. Elle constitue un objectif permanent de l'organisme selon la roue de Deming (PDCA).

6- Prise de décision fondée sur des preuves : L'idée est de réduire l'incertitude inévitable lors des prises de décisions, en s'appuyant sur des données objectives, où l'on regarde les causes pour comprendre les effets.

7- Management des relations avec les parties intéressées: Les parties intéressées englobent tous les acteurs qui influencent ou sont influencés par les activités de l'organisme. C'est en communiquant avec les parties intéressées et en tenant compte de leurs exigences que l'organisme saura améliorer ses performances.

Réponse 2 (3 points) :

Six Sigma est une méthodologie élaborée par Motorola dans les années 80. C'est aussi un ensemble de techniques visant à améliorer les processus de production d'une entreprise en vue d'atteindre un certain niveau de qualité. La lettre grecque sigma σ correspond à l'écart type, et rappelons que l'écart type est la racine carrée de la variance au sens mathématique. Donc « Six sigma » est 6 fois l'écart type. L'écart type peut être assimilé à la dispersion d'un processus.

Réponse 3 (3.5 points) :

La norme ISO 9001 est publiée par le comité technique TC 176 de l'organisation ISO. Cette norme définit des exigences pour la mise en place d'un système de management de la qualité souhaitant améliorer en permanence la satisfaction de leurs clients et fournir des produits et services conformes. La norme ISO 9001 s'adresse à tous les organismes, quels que soient leur taille et leur secteur d'activité. Elle fait partie de la série des normes ISO 9000 (ISO 9000, ISO 9001 et ISO 9004).

La norme ISO 9001 a été publiée pour la première fois en 1987 et est régulièrement révisée depuis. Sa première révision date de 1994, la suivante de 2000 (et a intégré la notion de processus d'amélioration), les suivantes ont eu lieu en 2008 et enfin, en 2015. Ainsi la version utilisée à ce jour est la norme ISO 9001 / 2015.

Réponse 4 (2 points) :

Groupe de trois processus managériaux décrits par Joseph M. Juran du Total Quality Management. Il s'agit d'une vraie méthodologie d'application de l'amélioration continue. Cette trilogie est composée de : Planification, Contrôle & Amélioration/Changement.

Réponse 5 (3 points)

Un client interne est un employé de division, un individu ou une unité destinataire de produits, de matériaux, de services ou d'informations auprès d'autres unités de la même entreprise (fournisseur interne). Tandis que les clients externes sont des clients qui n'appartiennent pas à l'organisation. De manière différente, ils sont les acheteurs des produits (services) de cette entreprise, mais en aucun cas affiliés à la société.

Réponse 6 (5 points)

* Calcul des coûts associés selon les catégories usuelles : défaillance interne, défaillance externe, prévention & évaluation

Éléments de coûts	Anomalies internes	Anomalies externes	Coûts de détection	Coûts de prévention
Produits mis au rebut	96 500			
<i>Erreur de commandes sur les conditionnements</i>	20 000			
Accidents du travail	1 600			
Pénalités de retard		9 000		
Coût du SAV		10 000		
Frais du contrôleur				19 200
Amortissement du matériel				6 000
Frais d'Etalonnage				1 200
Sensibilisation à la qualité			17 000	
Total	118 100	19 000	17 000	26 400

Le totale des couts résultant de la non-qualité est de **180 500** =118100+19000+17000+26400

* Calcul du ratio Coûts résultant de la non-qualité/ Chiffre d'affaires.

$$\frac{\text{Coûts directs résultant de la non-qualité}}{\text{Chiffre d'Affaires}} = \frac{180\,500}{1\,000\,000} = 18.05 \%$$

$$\frac{180\,500}{1\,000\,000} = 18.05 \%$$