



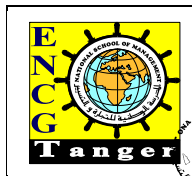
**Travaux Dirigés N° : 2b**  
**Les Acteurs du Management de la Qualité :**

**Question N° 1 :** QCM Côcher la bonne ou les bonnes réponses

- 1. Les cercles qualité sont de petits groupes de la même unité de travail, qui se réunissent :**
  - a) Volontairement
  - b) Obligatoirement
- 2. Doit-on trouver une cohérence entre la politique qualité, les objectifs qualité et les équipes/fonctions de l'entreprise ?**
  - a) Oui
  - b) Non pas obligatoirement
- 3. Sur quoi l'organisme doit sensibiliser le personnel ?**
  - a) À la politique qualité
  - b) Aux objectifs qualités pertinents
  - c) À l'importance de leur contribution à l'efficacité du système de management
  - d) Aux répercussions d'un non-respect des exigences du système de management de la qualité.
- 4. Les acteurs de la mise en place d'une démarche qualité sont :**
  - a) Pilote de Processus, Equipe Projet, consultant
  - b) Personnel, Equipe Projet, consultant
  - c) Auditeurs Interne, Equipe Projet, consultant
  - d) Pilote de Processus, Personnel, Auditeurs Interne, Equipe Projet, consultant

**Question 2 :** Votre société d'accueil souhaite mettre en place une démarche qualité par l'implantation des cercles de qualité (en adoptant le management d'équipe). Le directeur général vous demande de présenter aux chefs de services les enjeux d'une telle démarche. L'objectif étant de les convaincre de l'utilité de la démarche.

- ....
- .
- .
- .
- .
- .
- .
- .



**Question 3 :** Quels sont les critères d'un bon objectif ?

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

**Question 4 :**

- Redéfinissez les objectifs ci-dessous, souvent rencontrés dans les entreprises, sous forme d'objectifs SMART
- Quel est le rôle du management de la qualité dans la mise en œuvre des objectifs de l'entreprise ?

Objectifs Souvent rencontrés dans l'entreprise	Rôle du management de la qualité
1- Profit, rentabilité. <ul style="list-style-type: none"> <li>• .</li> <li>• .....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• .....</li> <li>• .....</li> <li>• .....</li> <li>• .....</li> </ul>
2- Développement, croissance. <ul style="list-style-type: none"> <li>• .....</li> <li>• .....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• .....</li> <li>• .....</li> <li>• .....</li> <li>• .....</li> </ul>
3- Pérennité. <ul style="list-style-type: none"> <li>• .....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• .....</li> <li>• .....</li> <li>• .....</li> <li>• .....</li> </ul>
4-Indépendance. <ul style="list-style-type: none"> <li>• .....</li> <li>• .....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• .....</li> <li>• .....</li> <li>• .....</li> <li>• .....</li> </ul>