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

**Corrigés**

**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 :**   1. **Volontairement** 2. Obligatoirement   **2. Doit-on trouver une cohérence entre la politique qualité, les objectifs qualité et les équipes/fonctions de l’entreprise ?**   1. **Oui** 2. Non pas obligatoirement   **3. Sur quoi l’organisme doit sensibiliser le personnel ?**   1. **À la politique qualité** 2. **Aux objectifs qualités pertinents** 3. **À l’importance de leur contribution à l’efficacité du système de management** 4. **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 :**   1. Pilote de Processus, Equipe Projet, consultant 2. Personnel, Equipe Projet, consultant 3. Auditeurs Interne, Equipe Projet, consultant 4. **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.

* **Améliorer la cohésion des équipes,**
* **Améliorer l’efficacité des équipes, des services/fonctions et de l’entreprise,**
* **Augmenter la productivité et la qualité,**
* **Satisfaire les clients interne et externe,**
* **S’engager dans une démarche d’amélioration continue,**
* **Changer la culture de l’entreprise,**
* **Maîtriser son processus de travail et ses produits,**
* **Renforcer la traçabilité,**
* **Améliorer l’image de l’entreprise,**
* **Prévenir ou remédier à certains dysfonctionnements,**
* **Se différencier de la concurrence,**
* **Acquérir des outils qualité et des nouvelles méthodes de travail.**
* **....**

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

**S : Spécifique ; Stimulant (mobilisant)**

**M : Mesurable (Quantifiable, chiffrable, « à quoi saurez-vous qu’il est atteint ? »)**

**A : Accessible ; Atteignable (potentialité et capacité collaborateurs)**

**R : Réaliste (temps contexte**

**T : Temporel (relié à un espace-temps : une échéance, une date)**

**E : Ecologique**

**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.   * **Augmenter ses profits de 10% dans les deux prochaines années** * **Augmenter la rentabilité de la ligne XX de produit X de 10% chaque année dans cinq ans** | ……………………………………………………………………………………………………………………………… |
| 2- Développement, croissance.   * **Développement d’un partenariat international dans les 6 prochains mois.** * **Créer une succursale par région chaque année pendant cinq ans.** | ……………………………………………………………………………………………………………………………….. |
| 3- Pérennité.   * **Fidéliser 50% de ses clients chaque année et augmenter le taux de satisfaction de ses clients de 15% durant les cinq prochaines années** | ……………………………………………………………………………………………………………………………… |
| 4-Indépendance.   * **Payer les 90% des dettes financières dans les 5 prochaines années.** * **Augmenter ses fournisseurs de 20% chaque année pendant cinq les prochaines année** | ……………………………………………………………………………………………………………………………… |