

La première page était un QCM que l'on a rendu le jour de l'examen

Partie II (5 points)

L'analyse des coûts (en milliers de Dh) de la qualité pour une entreprise industrielle donne les chiffres suivants :

	Catégorie	Jun 2019	Jun 2020
CD	C1 Contrôle du produit fini ✓	9 900,00	9 270,00
CP	C2 Salaire des contrôleurs des caractéristiques produit ✓	1 080,00	1 260,00
CP	C3 Frais des mission d'audit interne ✓	-	4 230,00
AE	C4 Mise en œuvre des solutions suite à des clients insatisfait ✓	540,00	450,00
AI	C5 Traitement des produits non-conforme ✓	7 920,00	4 590,00
CP	C6 Sensibilisation des employés contrôleurs qualité ✓	-	3 780,00
CP	C7 Déclinement et le suivi de la politique qualité	360,00	720,00
CP	C8 Formalisation de l'instruction de vérification des infrastructures	3 510,00	1 710,00
CD	C9 Charge de la gestion des réclamations des consommateurs	18 450,00	16 920,00
CP	C10 Vérification des sous-composants approvisionné	180,00	270,00

- a) Calculez les coûts liés au mangement de la qualité selon leurs catégories (Juran) pour juin 2019 et mai 2020 ? (2 points)
- b) Le chiffre d'affaires a augmenté de 10% entre 2019 et 2020. Faire une analyse comparative entre les différents coûts. Quel est votre appréciation sur la performance du plan d'amélioration de qualité ? (1 point)
- c) Représentez le graphique théorique de l'évolution des coûts relatifs à la qualité selon leurs catégories. (2 point).

Partie III (Etude de cas : 10 points)

Une concession automobile possède 30 employés spécialisée dans la vente des véhicules neufs ou d'occasion et la réparation ou l'entretien des véhicules ainsi la vente des pièces détachées. Ce concessionnaire ne vend pas n'importe quelles voitures, il vend celles d'une marque internationale avec qui il a signé un contrat,

Afin de faciliter la gestion du concessionnaire auto, la direction a décidé de mettre en œuvre :

- Un encadrement de l'entretien avec élaboration d'un planning de maintenance ;
- Une gestion de la trésorerie et de la comptabilité du service ;
- L'identification des entrées et des arrivées, voire de la répartition des véhicules en location.

Ce concessionnaire a défini sa manière de vente : Lorsqu'il a ouvert son garage dédié à une seule marque automobile. Il est alors rattaché à la maison mère. Un contrat est alors signé avec la marque qui traite des contreparties mais aussi des droits qui sont attachés à l'exploitation de l'enseigne.

Dans le cadre de la mise en œuvre de système de management de la qualité en vue de la certification ISO 9001 version 2015, le Directeur Général vous a recruté en tant que responsable qualité et il vous a demandé de :

Questions :

1. Identifier les catégories des processus du système de management de la qualité de l'entreprise et schématiser la cartographie des processus avec deux processus opérationnel (2,5 points).
2. Définir trois objectifs SMART (un objectif par processus) (1,5 points).
3. Déterminer les éléments d'entrées et les éléments de sorties des deux processus opérationnel (2 points).
4. Vous faites une recommandation quant à la norme ISO 14001 et ISO 45001 à mettre en place pour intégrer un système de QSE. Vous précisez quatre éléments communs et quatre autres éléments spécifiques du système de management qualité, sécurité et environnement (QSE). (2 points).
5. Après une année de mise en œuvre du système de management de la qualité, la direction générale vous demande de renforcer le travail d'équipe et l'implication du personnel et d'identifier dans un tableau comparatif quatre différences entre un cercle de qualité et un groupe d'amélioration de qualité (2 points).