Département des sciences économiques Année universitaire : 2021- 2022 Module : Management de la qualité Master 1 économie industrielle Enseignant : MERIDJA La durées : 1h30 mn

**Corrigé de l’EMD**

**Exercice I : Cocher la bonne réponse  (8.5 points)**

* *La qualité est :(0.5 point)*

 La conformité des caractéristiques d’un service ou d’un produit qui répond aux exigences contractuelles du client.

 Un produit résistant.

* *L’assurance de la qualité est :*

 La garantie pour un client d’être toujours satisfait.

L’assurance, pour un Client, d’un dédommagement financier en cas de non-conformité d’un produit acheté.

Activités visant à donner confiance dans la réponse fournit par l’entreprise aux exigences des clients.

* *Le management de la qualité est du ressort :*

Du Responsable du Service Qualité.

De tout le personnel et tous les responsables dans l’entreprise.

* *A quoi une démarche qualité doit servir ?*

 S’obliger à suivre des règles strictes.

 Réfléchir en équipe, se remettre en question et améliorer l’organisation existante et remotiver les équipes autour d’un projet commun.

 Changer radicalement l’organisation de l’entreprise.

* *La norme ISO 9001 s'intéresse :*

 À l'environnement. À l'organisation et au management. À la sécurité.

* *La norme ISO 9001 est reconnue :*

En Algérie seulement. En Europe seulement. Partout dans le monde.

* *La norme concerne les secteurs d’activité* :

 Les industries. Les services. Tous les secteurs d’activité.

* *Quel est le principe qui n’est pas cité dans la norme ISO 9001 ?*

Leadership. Management par objectif. Amélioration continue.

* *Quelles sont les deux approches portées par la norme ?*

Approche processus et approche par les résultats.

Approche processus et approche système.

Approche processus et approche par l’efficacité.

* *Une entreprise certifiée ISO 9001 doit :*

Déterminer les enjeux externes et internes en fonction de sa finalité.

Surveiller et revoir les informations relatives aux enjeux externes et internes.

Déterminer les enjeux externes et internes par rapport à son orientation stratégique.

* *Le domaine d’application du système de management de qualité doit :*

Indiquer les types de produits couverts.

Etre tenu à jour sous forme d’une information documentée.

Fournir une justification pour toutes les exigences de la norme.

* *Dans le cadre de l’approche processus l’organisme doit :*

Déterminer la séquence des processus.

Déterminer les ressources nécessaires pour les processus.

 Prendre en compte les risques et les opportunités.

* *La politique qualité doit être :*

Communiquée, affichée et appliquée.

Communiquée, comprise et appliquée.

Communiquée, mise à disposition et appliquée.

* *Les objectifs qualité doivent être :*

Mesurables, pertinents et chiffrés.

Mesurables, cohérents avec la politique qualité et surveillés.

* *Une entreprise certifiée ISO 9001 doit déterminer :*

Les connaissances nécessaires à la mise en œuvre de ses processus et à la conformité des produits.

Les compétences de tout le personnel nécessaire.

* *Une entreprise certifiée ISO 9001 doit s’assurer que les personnes effectuant un travail sous contrôle sont sensibilisées :*

Aux informations documentées.

Aux indicateurs.

 Aux répercussions d’un non respect des exigences du Système de Management de la qualité.

* *La communication avec le client doit inclure :*

La revue des exigences du client.

La gestion de la propriété du client.

La mise à jour de la règlementation applicable aux produits et services fournis au client.

**Exercice II : Répondez aux questions suivantes ?**

1. **Quels sont les facteurs clés de succès de la mise en place d’un système de management de la qualité dans les entreprises ? (6 points)**

La mise en place d’un système de certification aux normes internationales, s’inscrit dans une démarche de mise à niveau des entreprises, et afin de mener à bien la mise en place du système de management de la qualité selon le référentiel ISO 9001 version 2000, et permettre ainsi à l’entreprise de décrocher sa certification, certains facteurs clés de succès sont recommandés:

· La qualité de l’animation ;

· L’implication et le soutien de la direction ;

· L’implication du personnel ;

· Le profil personnel des membres du COPIL (Comité de Pilotage) ;

· L’orientation vers un management participatif ;

· La méthode et rythme de travail ;

· Programme de formation pertinent ;

· La coordination à tous les niveaux ;

· Dresser un tableau de bord de la situation afin de maîtriser l’avancement des travaux, par l’élaboration : d’une synthèse, des points positifs, des décisions nécessaires, de la consommation des ressources, des points de la planification.

· orientés pour apprendre des réflexes bénéfiques : orientation client, approche processus, mesurer, classer et analyser, agir sur les causes, respecter les règles définies, adopter une démarche d’amélioration continue, éviter les possibilités d’erreur, utiliser les indicateurs.

 l’entreprise doit respecter certaines conditionspour tirer profit de sa certification, à savoir :

* + L’établissement au préalable d’un diagnostic stratégique qui permet d’éclaircir la situation ;
	+ L’implication du dirigeant dans le déroulement du projet s’occupant des annonces, des choix des priorités, des revues de projets, … ;
	+ L’évaluation et l’allocation des moyens et budgets disponibles et surtout correspondant au programme planifié ;
	+ La conduite des projets doit s’effectuer un à un ;
	+ La prise en considération de l’axe Management / Animation ;
	+ L‘acquisition ou le renouvellement des équipements nécessaires devrait être planifiée ;
	+ La fourniture d’une offre de qualité.
1. **Qu’apportent les normes de management de la qualité à la gestion des ressources humaines ?** 5.5 points

Les normes de management de la qualité ISO 9001 proposent une conception globale et systématique du management de la qualité. Elles encouragent l’adoption d’une approche processus imposant d’avantages de participation et une meilleure communication transversale et pluridisciplinaire entre les acteurs impliqués dans la formalisation des processus. Elles favorisent la coopération, les discutions et les échanges, l’apprentissage organisationnel. Elles n’entrainent toutefois pas de profonde transformation de la fonction GRH qui est confortée à d’avantage de formalisation et de transparence, et qui ce trouve impliquée dans :

* Des entretiens d’évaluation généralisés ;
* L’évaluation des actions de formation (enquête de satisfaction) ;
* La définition des postes et des missions (organigramme fonctionnel, grille des compétences requises, définition de responsabilité…) ;
* La capitalisation de connaissances et savoir-faire, l’apprentissage et le retour d’expériences, etc.

En revanche, davantage d’automatisation et de polyvalence génèrent plus de contraintes.