**TD N02**

**Gestion de la qualité et droit alimentaire**

**Exercice 01 :**

Une entreprise souhaite vérifier la conformité de son système à un référentiel, autrement dit: de détecter les non conformités , analyser l’efficacité du système, identifier les points d’amélioration et capitaliser sur les points forts.

1) L’entreprise doit faire appel à quel type d’examen ?

2) Quels sont les objectifs de cet examen?

3) Donner les outils de cet examen.

4) Quels sont les différents types de cet examen?

5) Qui sont les personnes qui exercent cet examen?

Cet examen à pour mission de décortiquer le fonctionnement de l’entreprise afin de détecter les défauts et les risques susceptibles de mettre en cause le plan de marche fixé par le management.

1) Comment est appelé ce plan?

2) Quels sont les documents consultés lors de cet examen?

3) Donner la procédure de cet examen .

**TD N02 (suite:Etude de cas)**

**Gestion de la qualité et droit alimentaire**

**Exercice 02 :**

Le diagramme Ishikawa se présente comme une illustration graphique en forme d’un poisson .La tête du poisson représente le problème ou l’effet proprement dit, et les différentes arêtes affichent chacune une catégorie de causes éventuellement à l’origine du problème à dissoudre ou effet à éliminer.

1) Quelles sont les principales catégories de causes les plus utilisées?

2) Quand peut-on utiliser le diagramme d’Ishikawa?

3) Pourquoi utilise t-on ce diagramme?

4) **Etude de cas**

Une entreprise affiche un très mauvais ratio de satisfaction de sa clientèle et monte un projet dont l’objectif est l’amélioration de satisfaction à l’égard des prestations de cette entreprise.

Toutes les parties prenantes sont convoquées à un brainstorming.

- Donner les étapes à suivre pour mettre en place le diagramme d’ Ishikawa dans ce cas étudié.

**Suite du TD 02**

Les causes dénichées lors de la réunion de brainstorming sont :

- Des problèmes de coupures de réseau informatique dans l’entreprise ;

-Un temps d’attente trop long au téléphone, car le nombre de personnels est insuffisant ;

- Un manque de procédures pour former les nouveaux arrivants ;

- Un manque de lumière naturelle dans le call-center ;

- Le manager est souvent absent ;

- Deux employés en dépression ;

- une panne d’imprimante succédant à un gaspillage de papier ;

- Coupure de serveur suite à un orage avec absence de serveur de secours.