

Rattrapage du 23 juin 2011

*Durée: 2 heures – Aucun document n'est autorisé pour cette épreuve.***Question 1- QCM./20**

Pour répondre, entourer la bonne formulation de chaque question. Une seule réponse est valide. La bonne réponse donne 1 point, la fausse réponse donne 0 point. Cocher 2 réponses donne 0 point.

- 1 On sélectionne un problème à étudier grâce à
 - ☒ 1.1 une analyse multi-critères
 - 1.2 un organigramme
 - 1.3 un benchmarking
- 2 La méthode QQQC (ou COQ3) permet de
 - 2.1 voter pour choisir une solution à un problème
 - 2.2 classer des causes d'un problème suivant plusieurs critères.
 - ☒ 2.3 formaliser la description d'un problème ou d'une activité
- 3 Le remue-méninges (brainstorming) permet de
 - 3.1 trouver le premier processus à étudier
 - ☒ 3.2 trouver des idées de solution à un effet néfaste
 - 3.3 décrire l'ensemble des processus de l'entreprise
- 4 On recherche les causes principales des dysfonctionnements d'un processus par
 - ☒ 4.1 un ou plusieurs indicateurs
 - 4.2 une enquête de terrain
 - 4.3 le vote des acteurs du processus
- 5 le diagramme causes-effet (ou arbre des causes ou diagramme 5P) permet de
 - ☒ 5.1 visualiser les diverses causes générant un effet néfaste
 - 5.2 classer des causes suivant la périodicité de l'effet
 - 5.3 recenser les causes suivant l'importance de l'effet négatif
- 6 PDCA signifie
 - ☒ 6.1 Plan/Do/Check/Act
 - 6.2 Planifier/Définir des critères/Comparer les solutions/Analyser
 - 6.3 Prévoir la surveillance du processus/ Définir le problème majeur du processus/ Choisir la solution/ Activer la solution
- 7 La feuille de Modélisation d'un processus (ou tortue) détaille en particulier
 - 7.1 les coûts, les méthodes, les principes, les indicateurs du processus
 - 7.2 les modes opératoires, les équipements, les personnes & compétences, les performances du processus
 - ☒ 7.3 les besoins, les fonctions, les actions, les techniques du processus
- 8 Un client-mystère est un client qui
 - 8.1 cherche à infiltrer le SI de l'entreprise
 - 8.2 est impossible à affecter dans les segments-cibles de clientèle
 - ☒ 8.3 teste et note les prestations offertes par l'entreprise
- 9 ISO est
 - ☒ 9.1 une norme internationale pour l'amélioration de la qualité par les processus

- 9.2 une méthode japonaise pour favoriser l'expression des acteurs d'un processus
- 9.3 un contrat d'engagement sur les exigences du fournisseur vis-à-vis de l'entreprise
- 10 Dans l'entreprise, il y a
- 10.1 des processus de réalisation, de support, de Direction
 - 10.2 des processus humains, matériels, immatériels
 - 10.3 des processus multisites, par organisme, par employé
- 11 La cartographie des processus sert à représenter
- 11.1 la place des processus par rapport aux stratégies de l'entreprise
 - 11.2 les séquences et les interactions des processus
 - 11.3 les lieux où les processus se déroulent
- 12 le propriétaire de processus est
- 12.1 responsable de la qualité du processus
 - 12.2 chef hiérarchique des acteurs du processus
 - 12.3 nommé par les clients du processus
- 13 Dans un processus, on désigne par procédure
- 13.1 la revue de Direction pour améliorer le processus
 - 13.2 l'affectation des responsabilités de la Direction dans le processus
 - 13.3 la description formalisée des tâches à accomplir dans un processus
- 14 les fournisseurs du processus
- 14.1 alimentent les entrées du processus
 - 14.2 fournissent les outils techniques aux acteurs du processus
 - 14.3 exigent de l'entreprise qu'elle respecte leurs contraintes
- 15 Un indicateur de processus permet de vérifier que
- 15.1 chaque acteur du processus est bien concerné par le processus
 - 15.2 le processus répond bien à ses objectifs et finalités
 - 15.3 que chaque activité a une importance bien définie
- 16 l'amélioration continue des processus est nécessaire parce que
- 16.1 le personnel change sans arrêt
 - 16.2 le matériel devient obsolète
 - 16.3 il faut satisfaire en permanence les besoins changeants des clients du processus
- 17 le processus de recrutement est
- 17.1 un processus de support
 - 17.2 un processus opérationnel
 - 17.3 un processus de Direction
- 18 le périmètre d'un processus définit
- 18.1 la zone géographique d'intervention du processus
 - 18.2 les entrants, les transformations et les sorties du processus
 - 18.3 les processus internes et les processus externes pour une entreprise
- 19 la finalité première d'un processus, c'est
- 19.1 faire gagner de l'argent à l'entreprise
 - 19.2 assurer un travail clair aux employés
 - 19.3 faire bénéficier les clients du processus des livrables prévus
- 20 l'audit de processus
- 20.1 donne à la Direction les éléments pour décider les actions correctives à mener
 - 20.2 dicte à la Direction les actions correctives à mener
 - 20.3 fixe les objectifs d'amélioration dans l'année à venir

Question 2- Les coûts de la non-qualité./10

Vous menez un audit dans une entreprise, portant sur un processus de commercialisation. Vous relevez un certain nombre de dysfonctionnements :

- fréquent non respect des délais de livraison,
- défauts d'accueil,
- non-réponses aux réclamations des clients,
- erreurs de facturation,
- livraisons incomplètes.

Comment chiffrer, sur ces exemples de dysfonctionnements, le coût du non-respect des engagements de l'entreprise et les divers coûts de rectification des erreurs ? Quelles méthodes suggérez-vous d'utiliser ? Donnez des exemples de calcul.

Question 3- Les indicateurs de processus. /10

- Quelles sont les qualités principales d'un bon indicateur ?
- Dans un processus de facturation de produits/services d'une entreprise destinés à ses clients, proposer 5 bons indicateurs. Justifier votre choix. Comment ces indicateurs se calculent-ils ? Permettent-ils l'amélioration continue du processus ?

Question 4- La participation de tous/20

Quels leviers suggérez-vous d'employer pour assurer la participation de tous les acteurs d'un processus de recrutement dans une entreprise ? Proposer des méthodes, des outils, des modalités de management. Soyez très concrets dans vos réponses. Expliciter au moins 5 leviers.

Le déploiement de ces méthodes, outils, modalités représente des coûts. Lesquels ? Les gains obtenus (lesquels ?) du fait de l'amélioration du processus seront-ils supérieurs ? Si les gains ne sont pas tous chiffrables, comment leur donner un poids ?