

L'3 - COURS ORGANISATION ET PROCESSUS

Contrôle de Connaissances de janvier 2008

Durée = 2 heures. Aucun support n'est autorisé pour cette épreuve.

QUESTION 1 : QCM *14/20*

Pour répondre, entourer, pour chaque question, la ou les réponses justes.

Q1= un organigramme hiérarchique (le chef en haut et les subordonnés en-dessous)

11 : permet de faire apparaître les processus organisationnels de l'entreprise

1 12 : permet de montrer l'organisation en différentes directions (ou services) de l'entreprise

13 : est une représentation inutile dans une entreprise.

Q2= la feuille de modélisation d'un processus (la « tortue »)

2 21 : doit être débutée en commençant par les sorties

22 : doit être débutée en commençant par les clients du processus

23 : doit être achevée par les performances attendues.

Q3= : les 5 fonctions fondamentales décrites par Mintzberg sont

1 31 : la production, le commercial, l'innovation, la finance et l'information

32 : le PDG, les directeurs, les cadres, les employés/ouvriers et les informaticiens

33 : l'opérationnel, la ligne hiérarchique, le sommet stratégique, les services supports et la techno-structure.

Q4= PDCA signifie

1 41 : planifier, décomposer, changer, augmenter

42 : petit dictionnaire commun des acronymes

43 : plan, do, check, act

Q5= un indicateur

1 51 : est un outil donnant des informations pour piloter un processus.

→ 52 : donne le niveau de performance exigé par le client.

53 : est la personne responsable des mesures d'un processus.

0,5 Q6= le propriétaire d'un processus est

61 : le responsable du bon fonctionnement du processus

62 : le responsable hiérarchique des acteurs du processus,

~~63~~ : est la personne propriétaire des moyens du processus.

1 Q7= qu'est-ce qui est exact ?

71 : dans un salon de coiffure, il y a un seul processus : le soin des cheveux.

72 : chez un vendeur de micro-informatique, il y a plusieurs processus.

73 : la plantation d'un arbre n'est pas un processus.

1 Q8= Dans la méthode de résolution de problèmes, diverger signifie

81 : produire un maximum d'idées en groupe sans tri ni sélection,

82 : être en désaccord avec un autre participant du groupe

83 : distraire les autres par des propos hors sujets

Q9= les performances peuvent être définies

- 1,5
- ~~91~~ : par négociation avec les clients,
 - ~~92~~ : par la hiérarchie,
 - ~~93~~ : par le responsable du processus lui-même.

Q10= le benchmarking est

- φ
- 101 : la comparaison d'un processus avec des processus équivalents.
 - 102 : la détermination des outils permettant d'améliorer un processus
 - ~~103~~ : l'évaluation de la performance des processus opérationnels

Q11= Ishikawa est considéré comme l'inventeur

111 : du map mind (carte mentale)

112 : du diagramme 5M

113 : du diagramme en arête

Q12=QQOQC ou COQ3 peut servir

- 1
- 121 : à détailler une situation dans l'étape caractérisation d'un problème
 - 122 : à imaginer des solutions pour remédier à un problème
 - ~~123~~ : à décrire les actions à réaliser dans l'étape mise en œuvre d'une solution

Q13= l'acronyme (encore un) ISO 9000 renvoie à

131 : un outil de visualisation de tous les dysfonctionnements d'un processus.

132 : la norme internationale pour externaliser un processus.

~~133~~ : la norme internationale sur la qualité des processus.

Q14= l'audit d'un processus est

φ

- ~~141~~ : la mesure du coût d'un processus

→ 142 : la surveillance d'un processus sur son organisation, son efficacité, ses moyens.

143 : la vérification de la conformité des produits de sortie.

Q15= la démarche par les processus

151 : a pour objectif l'amélioration des performances de l'entreprise,

152 : a pour unique objectif de baisser les coûts du processus

153 : a pour seule objectif d'obtenir la norme ISO 9000

QUESTION 2 :

Vous êtes directeur d'un hypermarché. De votre bureau en hauteur, vous pouvez observer toutes les entrées et sorties. En considérant une journée standard d'un hypermarché (pas d'incident particulier) mais en prenant une journée complète (24 heures), décrivez en utilisant les principes de la modélisation des processus :

- les sorties et les clients
- les entrées et les fournisseurs

de manière exhaustive et concrète.

QUESTION 3 :

4,5/20

Voici une liste d'outils à classer dans le tableau qui schématise les étapes d'une démarche d'amélioration continue ; vous préciserez si l'outil est divergent, convergent ou les 2. :

outils	Analyse multicritère	Les 5 Pourquoi	Brainwriting	GAF	Vote pondéré
Etapes :					
1) Percevoir le problème		~~convergent~~ x			
2) Caractériser le problème	convergent x 1	~~convergent~~ x	divergent x 1		
3) Identifier les causes		~~convergent~~ x 1/2			
4) Générer & choisir des solutions		~~convergent~~ x	divergent x 1		C x 1/2 les 2
5) Mettre en œuvre les solutions		~~convergent~~ x			C x 1/2 les 2
6) Evaluer et généraliser la solution		~~convergent~~ x			

QUESTION 4 :

0/20

Construisez un diagramme 5M ou un arbre des cause portant sur les causes possibles de retard d'un projet informatique comprenant au moins 15 causes possibles..

QUESTION 5 :

13/20

Dans la liste qui suit, décidez si les problèmes sont bien posés ou incorrectement exprimés. Ensuite indiquez un défaut de cette expression dans la liste des défauts proposés.

Il va de soi que l'expression de ces problèmes lorsqu'elle est mauvaise relève d'un défaut conceptuel indépendant du contexte : la mauvaise forme sera toujours mauvaise, la bonne forme sera bonne mais plus ou moins précise et exacte selon le contexte.

N°	Propositions	OK ? O/N	Si N, défaut conceptuel, nature du défaut :
			- solution induite - expression d'une cause - c'est un aléa pas un problème
1.	« notre problème, c'est qu'on n'est pas assez nombreux au service informatique »	N	expression d'une cause
2.	« 75% des ronds-points n'ont pas l'épaisseur normale de bitume »	O	
3.	« 2 conducteurs routiers sur 5 trichent sur leurs temps de travail »	N	c'est un aléa pas un pbm
4.	« la nouvelle politique agricole européenne va diminuer le revenu »	O	

1
2
3
2

	des agriculteurs de 20% en un an »		
5.	« le président de l'association n'est jamais présent aux réunions de travail »	N	c'est un aléa pas un problème.
6.	« Je n'ai pas trouvé d'appartements pour 3 étudiants Erasmus »	O	
7.	« les cours du vendredi matin ont été interrompus 3 fois dans le semestre par un exercice incendie »	N	c'est un aléa pas un pbm
8.	« le problème pour ce transport, c'est qu'il pleut aujourd'hui »	N	c'est un aléa pas un pbm
9.	« avec ces travaux, les clients n'entrent plus dans ma boutique »	N	~~solution contactée aléa~~
10.	« cette machine ne produit que des capsules non conformes »	N	~~solution induite~~

1
2
2
2
1
0

Chaque question a le *même poids* dans la notation.

Soyez précis et concret dans le formulation de vos réponses.