

DST EFREI module Organisation et Processus L2 (**Groupe C et PL2**)



11,20



Épreuve de Juin 2015

GAUTIER Arthur
L2 - 2014

Documents non autorisés

Calculatrice non autorisée

Accès internet non autorisé

4 parties notées respectivement sur

30	20	25	25
21	20	15	/

56

Bon courage !

Question 1- QCM / 30

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

1. L'organisation des entreprises intègre dorénavant :
 - 1.1. La RSE
 - ☒ 1.2. La DDE
 - 1.3. Le FME
2. Le concept de division du travail entraîne :
 - ☒ 2.1. Une croissance économique
 - 2.2. Un rapprochement des classes sociales
 - 2.3. Un travail plus intéressant
3. L'Organisation Scientifique du travail a été développée et mise en application par
 - ☒ 3.1. Taylor
 - 3.2. Ishikawa
 - 3.3. Deming
4. Selon Michael Porter, la chaîne de valeur s'articule autour de :
 - 4.1. 5 activités de base et 4 activités de soutien
 - ☒ 4.2. La seule satisfaction des clients
 - 4.3. Le management par les processus
5. Un processus répond à la question :
 - ☒ 5.1. Comment faire ?
 - 5.2. Qui où et quand ?
 - 5.3. Quoi faire ?
6. Le management par les processus a pour objectif :
 - ☒ 6.1. de suivre la réalisation des objectifs de l'entreprise
 - 6.2. de noter la motivation des employés
 - 6.3. de garder dans l'entreprise les activités clés
7. Dans la démarche par les processus on intègre :
 - 7.1. les clients à l'entreprise
 - 7.2. les ressources internes de l'entreprise
 - ☒ 7.3. de bout en bout fournisseurs, entreprise et clients

8. Une démarche par les processus est utile
 - 8.1. si moins d'un tiers des effectifs applique la démarche
 - 8.2. si la démarche s'intègre dans le management quotidien de l'entreprise
 - 8.3. si on la cantonne uniquement aux activités stratégiques
9. Un processus
 - 9.1. transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie avec valeur ajoutée
 - 9.2. décrit une stratégie clé de l'entreprise
 - 9.3. liste les produits et services fabriqués par l'entreprise
10. La démarche par les processus
 - 10.1. ne s'applique pas dans les Administrations car il n'y a pas de clients
 - 10.2. ne s'applique pas dans les petites entreprises car tout le monde se connaît
 - 10.3. s'applique à priori dans toutes les organisations
11. Dans la démarche par les processus, on considère
 - 11.1. les processus de conception et les processus de réalisation
 - 11.2. les processus opérationnels, les processus de support, les processus de management
 - 11.3. les processus stratégiques et les processus de fabrication
12. la démarche par les processus
 - 12.1. intègre les problèmes liés aux interfaces entre bureaux, services, équipes
 - 12.2. précise à chaque collaborateur sa fiche de travail sans autre précision
 - 12.3. permet au responsable de savoir ce que fait chaque employé
13. la cartographie des processus sert à
 - 13.1. localiser le lieu d'exécution du processus
 - 13.2. positionner le processus suivant son importance stratégique
 - 13.3. représenter les séquences et interaction des processus
14. Un brainstorming permet de
 - 14.1. collecter des données sur la qualité d'un processus
 - 14.2. produire des idées sur un thème donné
 - 14.3. utiliser les NTIC pour réaliser les activités du processus
15. l'amélioration continue d'un processus est nécessaire pour
 - 15.1. satisfaire en permanence les besoins des clients
 - 15.2. faire face au vieillissement dans l'entreprise
 - 15.3. diminuer les employés affectés au processus

16. la méthode 5M est la représentation des causes d'un effet sur les 5 axes
- 16.1. milieu /matières/main d'œuvre/ matériels/ méthodes
 - 16.2. management/ modes opératoires/ milieu/ métiers/ modèles
 - 16.3. main d'œuvre/ maitrise/ mise en œuvre/ mécanismes/ mission
17. un tableau de bord de processus visualise
- 17.1. les places des employés intervenant dans le processus
 - 17.2. les documents auxquels chacun doit se rapporter pour bien travailler
 - 17.3. les données sur l'évolution des divers paramètres mesurés dans un processus
18. L'une des 3 formulations suivantes est une formulation juste d'un processus
- 18.1. la communication interne
 - 18.2. acheter des fournitures
 - 18.3. obtenir que 80% des clients soient satisfaits
19. Quelle formulation n'est pas celle d'un processus
- 19.1. Installation des alarmes
 - 19.2. Approuver les objectifs de vente
 - 19.3. Vérification et tests
20. Une démarche de management par les processus permet
- 20.1. de piloter efficacement, de bout en bout, l'entreprise en intégrant les besoins des clients
 - 20.2. d'obtenir plus facilement le prêt d'une banque.
 - 20.3. de créer des responsables chargés de faire baisser les coûts de fonctionnement.
21. Un pilote de processus est
- 21.1. une personne responsable des performances du processus
 - 21.2. un tableau de bord qui permet de superviser le processus
 - 21.3. un test de processus après changement
22. La cartographie des processus permet de
- 22.1. Représenter les niveaux de décision dans l'entreprise
 - 22.2. Représenter les processus et leurs interactions
 - 22.3. Représenter les profils types des clients.
23. Dans un processus, une procédure décrit
- 23.1. la suite des tâches à effectuer par un employé et comment les réaliser
 - 23.2. les façons de communiquer entre employés.
 - 23.3. les habitudes de travail des employés.
 - 23.4. un contrat entre les clients et l'entreprise

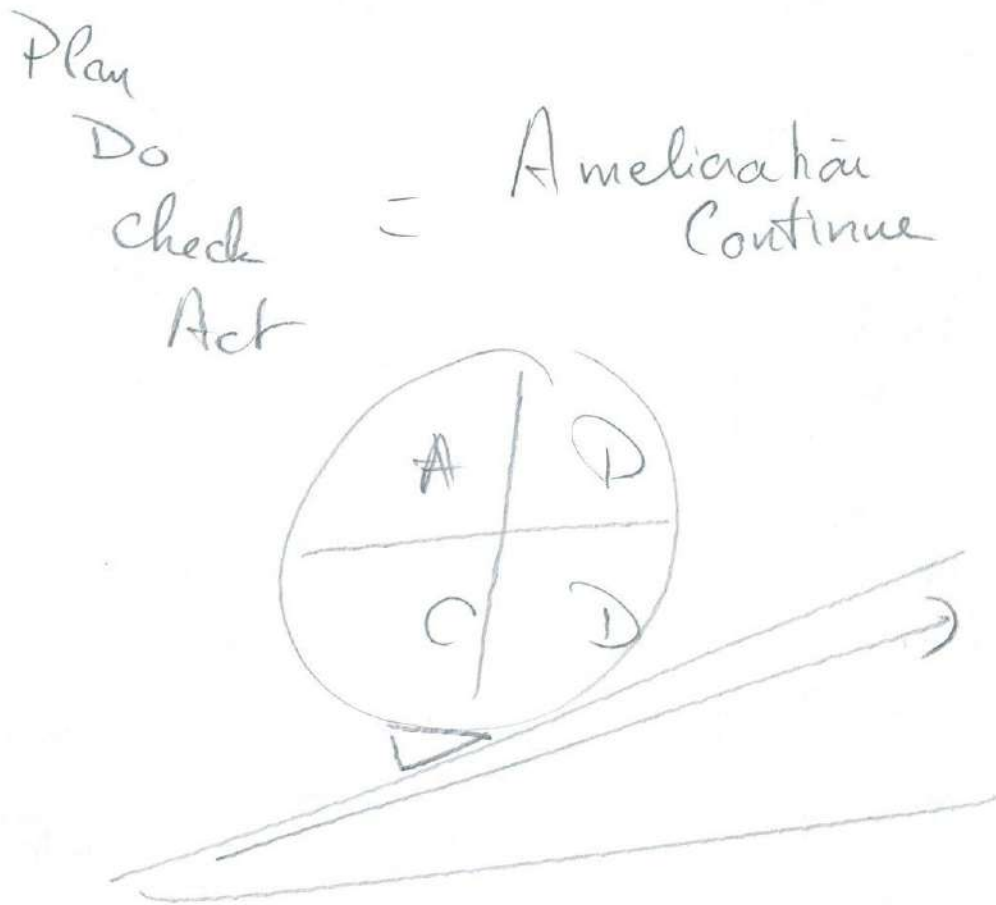
QUESTION 4 / 25 points

Application de la roue de DEMING (Démarche PDCA)

Un processus de recrutement comporte entre autres, une phase « rédaction, réception d'offre d'emploi » et une phase « entretien d'embauche ».

Expliquez le principe de la démarche PDCA

Construisez une démarche de type PDCA pour chacune de ces phases.



24. Le diagramme 5M classe par grandes familles

- 24.1. les ressources nécessaires pour certifier un processus
- 24.2. les coûts du processus
- 24.3. les causes des dysfonctionnements du processus

25. On mesure la satisfaction des clients par

- 25.1. des actions d'amélioration, des explications, des réfections.
- 25.2. des prestations, des notations, des formations.
- 25.3. des rencontres, des enquêtes, des relevés réguliers.

26. Dans les 3 formulations suivantes d'un objectif, laquelle est-elle juste

- 26.1. améliorer la disponibilité des serveurs.
- 26.2. mobiliser les employés pour améliorer la production.
- 26.3. atteindre 30% de parts de marché en 2010.

27. La maturité d'un processus signifie que :

- 27.1. Le processus est en cours de formalisation
- 27.2. le processus est terminé
- 27.3. le processus est efficient

28. La fonction des processus de support est de :

- 28.1. Surveiller les processus de réalisation
- 28.2. Attribuer des ressources aux processus de réalisation
- 28.3. Définir la stratégie de l'entreprise

29. Pour Walter Shewart, le contrôle qualité

- 29.1. Concerne uniquement le produit
- 29.2. Concerne uniquement la satisfaction client
- 29.3. Concerne uniquement le processus

30. La norme ISO 9001 concerne

- 30.1. La qualité et la performance des organisations
- 30.2. La responsabilité sociétale des entreprises
- 30.3. Le management environnemental

QUESTION 2 /20 points

Expliquez le principe du QQQQCCP en donnant pour chaque rubrique un exemple concret

QQQCCP

Principe qui sert à, pour un processus, à visualiser l'ensemble des
enjeux et des acteurs...

Qui: L'entreprise

Quoi: Achete des fournitures

Où: Dans le service IT

Comment: À un fournisseur

Combien: 150 unités

Quand: D'ici 3 mois

Pourquoi: Pour satisfaire son besoin
répète à

QUESTION 3 /25 points

L'entreprise AutoForm axée sur la sécurité routière, constate un très mauvais taux de satisfaction clientèle. Vous êtes chargé d'améliorer cet indicateur.

Vous établissez une liste des différents problèmes constatés :

Supports de cours peu lisibles *Moyen Méthodes -*
Police de caractères trop fine *Moyen Méthodes -*
Images en noir et blanc *Moyen -*
Rétroprojecteur peu adapté *Moyen -*
Souvent en panne *Moyen*
Peu de pratique *Méthodes -*
Trop de théorie *Méthodes -*
Formateurs peu pédagogues *Pas moyen*
Aucune demande sur les attentes *Méthodes -*
Pas de tour de table *Méthodes -*
Pas de questionnaire de satisfaction *Méthodes -*
Niveau stagiaires disparates *Personnes Méthodes -*
Salles mal éclairées *Lieu*

(suite page suivante)

→ 5M

1°) Regrouper les causes dans les grandes catégories selon la méthode du diagramme d'Ishikawa

2°) Quelle type de solution (argumentée) proposez-vous pour régler rapidement ce problème ?

Méthodes
Moyen: - Support de cours par diapos
- Police de caractères trop fine
~~- Images en noir et blanc~~
- Peu de pratique
- Trop de théorie
- Aucune demande sur les attentes
- Pas de test de tolérance
- Pas de questionnaire de satisfaction
- Niveau stagiaires dispersés

Matériel
Matériau
Méthode
Milieu
Main d'œuvre

Moyen: - Image en noir blanc
- Rétroprojecteur peu adapté
- Souvent en panne

Personnel: Formation par pédagogues

Lieu: Salles mal éclairées

2) La solution Pour régler ce problème, le plus simple est de commencer par agir sur les Méthodes et sur les Moyens. Tout d'abord, insérer dans un nouveau projeteur, plus fiable et plus adapté. Puis, modifier les supports de cours en augmentant la épaisseur de la police et proposer aux élèves un peu de pratique en même temps que la théorie (par exemple sur un simulateur). Enfin, faire des groupes de niveau pour faciliter l'apprentissage.