

Nom : Prénom : Classe :
N° C.I.N. : Salle : N° place :

Signature de l'étudiant

Epreuve de : « Démarche Qualité »
Date : 13 juin 2013

Code :

Matière : Démarche Qualité	Chargées du cours : S. GHAZI & F. LARGUET	Nombre de pages : 06
Classes : L1-AA & L1-MKG	Date : 13 juin 2013	Durée : 1H 30'

Devoir de synthèse : « Démarche Qualité »

Répondez aux questions suivantes (12 Pts)

- 1) Énoncez les différentes étapes de la démarche de mise en place d'un système management qualité (4,5 points)

.....

.....

.....

.....

.....

- 2) Deming explique que la réussite de la mise en place d'un système management qualité dépend de l'application d'un principe fondamental qu'il schématise dans sa fameuse roue appelée « Roue de Deming ». Énoncez ce principe et donnez sa définition. (1,5pts)

.....

.....

.....

.....

- 3) L'adoption de l'approche processus ainsi que le management par approche système permet d'atteindre la performance globale de l'entreprise. Expliquez (1,5pts)

.....

.....

.....

.....

Ne rien écrire dans cette zone

- 4) La certification est obligatoire pour tout organisme quelque soit sa taille et son secteur d'activité. Elle garantit définitivement la réussite de l'organisme. Analysez (1pt)

.....
.....
.....
.....
.....
.....

- 5) Qu'est-ce qu'une norme internationale ? Définissez et donnez les avantages des trois normes internationales que vous connaissez. (3pts)

.....
.....
.....

.....
---	---	---

Ne rien écrire dans cette zone

Exercice (8pts)

Dans la société « S » le poste P1 est le nœud d'écoulement de l'écoulement de l'atelier, c'est-à-dire que la capacité de la production est rythmée par la capacité de P1 : s'il s'arrête toute la production s'arrêtera.

C'est pourquoi monsieur Mourad, directeur de production souhaite augmenter la capacité au niveau de P1. Il relève pour l'année 2012 (pour une production normale de 2000 pièces) les retards suivants :

Raisons du retard	Coupure du courant	Maintenance préventive de la machine	Panne machine	Absence de l'opérateur
Nombre de pièces en retard	24	88	64	264

Donnée relevée : nombre de pièces en retard

Travail à faire :

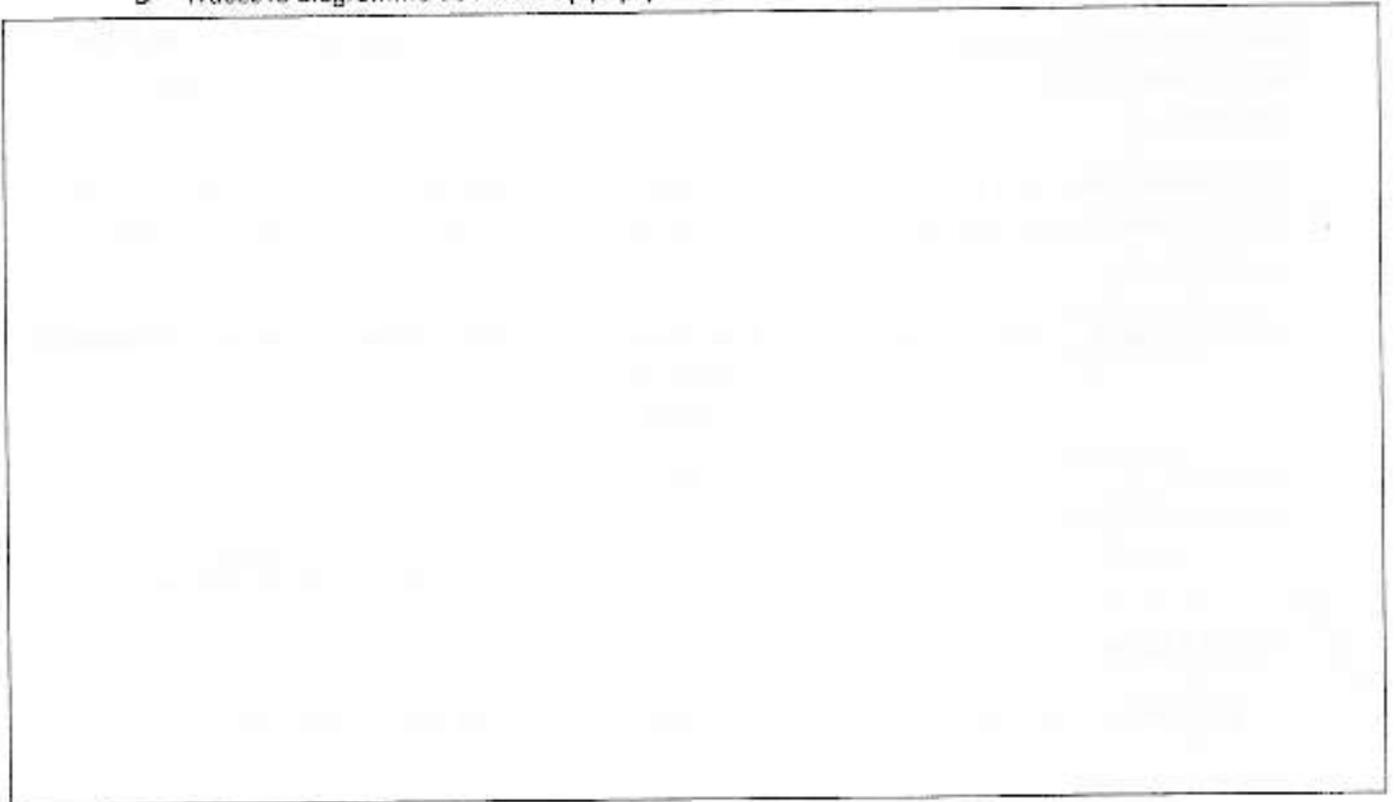
- 1- Calculez le taux de non-conformité total initialement constaté dans ce poste. (0,5 pt)

- 2- Faites le calcul des fréquences demandées sachant que A, B, C, et D étant les quatre non-conformités observées et classées par ordre décroissant de fréquence (1,5 pts)

Raisons du retard		Fréquence absolue f	Fréquence relative f (en %)	Fréquence relative cumulée F_c (en %)
Référence	Désignation de la non - conformité			
A				
B				
C				
D				
Total				

Ne rien écrire dans cette zone

3- Tracez le diagramme de Pareto. (1,5 pt)



4- Pour augmenter la productivité du poste P1, sur quelle(s) non-conformité(S) doit agir le directeur de production en priorité? Pourquoi ? (1 pt)

.....

.....

.....

.....

5- Si l'on élimine le(s) non-conformité(s) d'après la question 4, calculez le nouveau taux de non-conformité total dans le poste P1. (0,5 pt)

.....

.....

.....