

Etudes de cas

ETUDE DE CAS 01

Contexte

Situation : les enjeux externes et internes influencent sur l'orientation stratégique et la performance globale de l'entreprise

Défi : comment comprendre l'influence des enjeux externes et internes ?

IZOGOOD® 9001

★ ★ ★

Pour comprendre le contexte de l'entreprise nous devons :

1. Surveiller et passer en revue régulièrement les enjeux
2. Déterminer l'influence positive ou négative de chaque enjeu
3. Utiliser les outils SWOT et PESTEL

CAS 01 Contexte

Situation : les enjeux externes et internes influencent sur l'orientation stratégique et la performance globale de l'entreprise

Défi : comment comprendre l'influence des enjeux externes et internes ?

Pour comprendre le contexte de l'entreprise nous devons :

1. Surveiller et passer en revue régulièrement les enjeux
2. Déterminer l'influence positive ou négative de chaque enjeu
3. Utiliser les outils SWOT et PESTEL

§ 4.1 ★★★★★

Toutes ces activités sont très utiles pour analyser le contexte

CAS 02 Clients et besoins

Situation : depuis quelques mois l'entreprise connaît une stagnation des ventes. Les non-conformités commencent à remplir la prison

Défi : quelle solution choisir pour inverser la situation ?

Solution 1 : se démarquer de la concurrence avec des prix très bas

Solution 2 : recruter un commercial sortant d'une grande école

Solution 3 : aller au contact des clients et identifier le problème

§ 4.2 ★★

1 : pratiquer des prix très bas est audacieux mais ce n'est pas une garantie de succès et peut avoir des conséquences financières désastreuses

2 : un nouveau commercial peut apporter des bénéfices mais cela prend beaucoup de temps et demande un investissement conséquent

3 : trouver les causes de la quantité intolérable de non-conformités et mettre rapidement en place un plan d'actions puis discuter franchement avec les clients, comprendre leurs besoins et attentes est une condition préalable au redressement de l'entreprise

CAS 03 Parties intéressées

Situation : après une discussion dans laquelle tout le monde a eu son mot à dire un consensus a émergé sur les parties intéressées

Défi : quel ordre est le plus pertinent ?

Liste A : clients, personnel, consommateurs, actionnaires, investisseurs

Liste B : personnel, clients, consommateurs, actionnaires, investisseurs

Liste C : actionnaires, clients, personnel, consommateurs, investisseurs

§ 4.2 ★

Liste A : les clients sont une des parties intéressées la plus importante

CAS 04 Domaine d'application du SMQ

Situation : nous devons tenir à jour le domaine d'application du SMQ de l'entreprise sous la forme d'une information documentée

Défi : que faire pour déterminer le domaine d'application du SMQ ?

1. Justifier chaque exigence non applicable dans une information documentée
2. Tenir à jour le domaine d'application du SMQ (les sites, les processus, les produits et services) comme information documenté
3. Prendre en compte les exigences des parties intéressées et les produits et services fournis

§ 4.3 ★★

Toutes ces activités sont utiles pour la détermination du domaine d'application du SMQ

CAS 05 Revue de processus

Situation : le pilote de processus réalise la revue de son processus régulièrement.

Pour une réunion performante le pilote utilise un ordre du jour

Défi : quelle solution est la plus pertinente ?

A. Constater les écarts entre les résultats réalisés et les résultats planifiés, vérifier si les exigences des clients ont été évalués, identifier et analyser les non-conformités, évaluer les risques, saisir les opportunités d'amélioration

B. Passer en revue les décisions de la revue précédente. Valider la fiche processus. Analyser les indicateurs. Examiner les suggestions proposées. Vérifier la disponibilité des ressources

C. Analyser l'évolution de la finalité du processus, commenter les résultats de l'audit du processus, examiner la séquence et les interactions avec les autres processus

§ 4.4 ★★

Toutes les actions prévues dans les 3 solutions sont à réaliser lors de la revue de processus