



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 :

Solution 1 : surveiller et passer en revue régulièrement les enjeux

Solution 2 : déterminer l'influence positive ou négative de chaque enjeu

Solution 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



Trouver les causes des non-conformités, mettre en place un plan d'action, discuter franchement avec les clients, comprendre leurs besoins et attentes est une condition préalable au redressement de l'entreprise

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

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

CAS 03 DOMAINE D'APPLICATION DU SMQ

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

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

Solution 1 : justifier chaque exigence non applicable dans une information documentée

Solution 2 : tenir à jour le domaine d'application du SMQ (les sites, les processus, les produits et services) comme information documentée

Solution 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