



**Question récurrente : Est-ce que l'affirmation suivante est plutôt une menace ou une opportunité ?**

**RISQUE 01 Le plus important est que la stratégie de l'entreprise ait été établie dans le passé**

**Menace** § 4.1 ★★★

*Tous les trois ans en moyenne, il convient de vérifier l'adéquation de la stratégie au contexte de l'entreprise, aux attentes et besoins des parties intéressées. Menace car la date de l'élaboration de la stratégie n'est pas précisée*

**RISQUE 02 Le contexte de l'entreprise est un élément qui peut être pris en considération (même si le chef a oublié de le dire)**

**Menace** § 4.1 ☆☆

*C'est une exigence de la norme et c'est incontournable. Cela fait partie des premiers travaux à réaliser puisque la validation de la stratégie de l'entreprise en dépend*

**RISQUE 03 Chercher à anticiper l'évolution des attentes du client est du temps perdu (c'est le chef qui le dit)**

**Opportunité** § 4.2 ★

*L'objectif de l'entreprise étant de satisfaire durablement ses clients, connaître les évolutions des attentes est un facteur clé de succès pour l'avenir*



**QCM 01 Des affirmations suivantes, laquelle est correcte ?**

1. Un produit peut être certifié ISO 9001
2. Un service peut être certifié ISO 9001
3. Le système de management d'une entreprise peut être certifié ISO
4. Toute entreprise de plus de 100 personnes doit être certifiée ISO 9001

§ 0.1 ★

*Un produit est certifié d'un point de vue technique d'après un référentiel tel que CE 023 pour un appareil médical par exemple. Un service, au sens de prestation de service ne peut être certifiée ISO. Seul, le système de management d'une entreprise peut être certifié ISO 9001. La certification est volontaire pour toute entreprise quel qu'en soit la taille*

**QCM 02 Dans les 7 principes de management de la qualité on peut trouver :**

1. La démarche qualité
2. L'engagement du personnel
3. La politique qualité
4. L'approche par les risques

§ 0.2 ★★★

*Seul l'engagement du personnel fait partie des 7 principes de management de la qualité avec l'orientation client, le leadership de la direction, l'approche processus, l'amélioration continue, la prise de décision fondée sur des preuves et les relations de partenariat avec les parties intéressées*

*La démarche qualité est une notion plus ample qu'un principe. La politique s'appuie sur les 7 principes et fournit un cadre pour fixer les objectifs. L'approche par les risques entre dans l'ISO 9001 version 2015 mais pas dans les 7 principes de management de la qualité*

**QCM 03 Dans le cycle PDCA de Deming le A (Act) est pour :**

1. Analyser
2. Agir
3. Améliorer
4. Adapter

§ 0.3 ★

*Analyser est dans le C (Check)*



**PRATIQUE 01** Le diagnostic du contexte de l'entreprise comprend les principaux enjeux externes et internes

**Bonne pratique** § 4.1 ★

*Pour comprendre le contexte de l'entreprise, la direction doit déterminer en priorité les enjeux internes et externes*

**PRATIQUE 02** Pour déterminer les enjeux du contexte, l'analyse de l'environnement concurrentiel est prioritaire

**Écart à éviter** § 4.1 ☆☆

*La direction doit d'abord déterminer les enjeux internes et externes*

**PRATIQUE 03** L'analyse des besoins et des attentes des parties intéressées est indépendante des produits et services de l'entreprise

**Écart à éviter** § 4.2 ☆☆

*Oui, les produits et les services de l'entreprise doivent prendre en compte les besoins et les attentes des parties intéressées*

*Les produits et les services de l'entreprise doivent prendre en compte les besoins et les attentes des parties intéressées*



### **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*