

# 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 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*

## CAS 03 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 documentée
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 04 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
- B. Analyser les indicateurs. Examiner les suggestions proposées
- C. Analyser l'évolution de la finalité du processus, commenter les résultats de l'audit du processus

§ 4.4 ★★

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

#### **CAS 05 Qualité au quotidien**

Situation : la direction s'engage à faire preuve de leadership et à soutenir les rôles de management afin de démontrer leurs responsabilités

Défi : comment la direction peut déléguer certaines autorités et responsabilités ?

**Solution 1 : animer personnellement les réunions matinales**

**Solution 2 : confier l'animation des réunions matinales à des personnes ayant des qualités de leadership**

**Solution 3 : déléguer entièrement la responsabilité de l'efficacité du SMQ au responsable qualité**

§ 5.1 ★★

*Chaque acteur de l'entreprise doit intervenir au mieux de ses compétences : la solution 2 est à retenir, la solution 1 à écarter. La solution 3 n'est pas à retenir car la responsabilité du SMQ ne peut être déléguée*