

# EXEMPLE DE DE

droits d'auteur : MA de Bagnaux

# Rappel erreurs des TD

droits d'auteur : MA de Bagnaux

## TD : logigramme & tortue

- Incohérences entre logigramme et tortue
- Logigramme masquant un relais décrit... et faussant ou non la tortue
  - Ex de la pharmacie qui commande les médicaments manquant...
- Les manques de commentaire :
  - absences d'exigences
  - performances de principe (délai...)

## TD : 0CRIlsSPEE

- Pas de convergence !
- Des listes divergents très courtes en fait sélectionner trop tôt
- Des causes qui sont des solutions masquées
- Des solutions élémentaires qui sont des objectifs
- Pas de solution globale recombinée
- Pas de plan de déploiement de la solution (pilote etc...)
- Pas d'indicateurs des 2 sortes
- Pas de commentaires

# DE 1<sup>ère</sup> partie QCM type 1

Quelques exemples

droits d'auteur : MA de Bagnaux

## 2 types de questions

- **QCM de cours, à réponse unique**

*Pour répondre, entourer, pour chaque question, une réponse. Une seule réponse est parfaitement conforme à l'organisation par les processus. Une réponse bonne donne 1 point. Une réponse fausse : 0 point. Plus d'une réponse à une question : 0 point.*

- **QUESTION 2 : QCM de Cas / 20 soit 2 pts par question**

*Pour répondre, entourer les réponses exactes pour chaque question, de au moins une à toutes les réponses peuvent être exactes. Vous devez trouver toutes les réponses acceptables pour avoir les points de la question. Si vous oubliez ne serait-ce qu'une réponse à cocher vous avez 0. Si vous ajoutez, ne serait-ce qu'une réponse alors qu'elle ne convient pas, vous avez encore 0.*

*droits d'auteur : MA GÉO@GNEAUX*

## QCM type 1

1. **Une démarche de management par les processus permet**
  1. d'obtenir plus facilement le prêt d'une banque.
  2. de créer des responsables chargés de faire baisser les coûts de fonctionnement.
  3. de piloter efficacement, de bout en bout, l'entreprise en intégrant les besoins des clients.
2. **Dans une entreprise, on distingue**
  1. les processus de direction, les processus de support, les processus opérationnels.
  2. les processus monosites, les processus multisites, les processus externalisés.
  3. les processus clients, les processus fournisseurs, les processus internes.
3. **La raison qui déclenche une démarche par les processus est :**
  1. l'entreprise veut surmonter ses carences actuelles et se différencier positivement sur son marché.
  2. l'entreprise veut faire ce qui se fait et donner une image positive.
  3. la DG veut trouver des sources de diminution de personnel.

Il fallait cocher

- 1.3
- 2.1
- 3.1

## QCM type 1

**4- Pour mettre en place une démarche processus,**

- 4.1 : la DG mobilise les salariés par une augmentation de salaire et prévoit un entretien annuel d'évaluation des actions d'amélioration réalisées.
- 4.2 : la DG fait appel à un consultant extérieur qui prend tout en charge.
- 4.3 : la DG fixe des objectifs d'amélioration du processus, désigne le propriétaire du processus, prévoit des réunions régulières de revue.

**5- Dans une entreprise, l'approche processus, une fois décidée, doit être démarrée**

- 5.1 : à la DRH,
- 5.2 : dans un service/atelier bien choisi, en fonction de l'entreprise, de ses objectifs, et de la motivation du manager,
- 5.3 : dans un service en relation avec les clients.

**6 : L'une des 3 formulations suivantes est une formulation juste d'un processus :**

- 6.1 : acheter des fournitures.
- 6.2 : la communication interne de l'entreprise.
- 6.3 : obtenir que 80% des devis se transforment en commande.

Cocher :

- 4.3
- 5.3 !
- 6.1

## QCM type 1

**7- Une fiche descriptive de processus (la tortue) permet d'avoir une description synthétique sur**

- 7.1: les employés qui interviennent dans le processus.
- 7.2 : les clients, les fournisseurs, les acteurs du processus et leurs moyens, les objectifs du processus, les procédures et les indicateurs de suivi.
- 7.3 : les dysfonctionnements enregistrés.

**8- Un propriétaire de processus**

- 8.1 : est responsable de la qualité du processus en animant et suivant les actions d'amélioration.
- 8.2 : fixe les objectifs d'amélioration du processus vis-à-vis des clients.
- 8.3 : est le manager des employés qui interviennent dans le processus.

**9- Qu'est-ce qui n'appartient pas aux 8 principes de la démarche ISO 9001 version 2000**

- 9.1 : L'amélioration continue
- 9.2 : un système de gestion documentaire
- 9.3 : l'approche processus.

Cocher :

- 7.2
- 8.1
- 9.2

## QCM type 1

### 10- un indicateur de processus

- 10.1 : quantifie les objectifs à atteindre par chaque acteur du processus.
- 10.2 : délimite le périmètre du processus.
- 10.3 : mesure les écarts entre les objectifs et les résultats actuels obtenus.

### 11- Une procédure d'un processus est un document qui décrit

- 11.1 : les tâches à accomplir par chacun dans un processus.
- 11.2 : la façon de mener une revue de processus.
- 11.3 : les étapes pour obtenir une certification Qualité d'un processus.

### 12- Un tableau de bord de processus visualise

- 12.1 : les places des employés qui interviennent dans le processus.
- 12.2 : les documents auxquels doit se rapporter chaque employé pour bien travailler.
- 12.3 : les données sur l'évolution des divers paramètres mesurés dans un processus.

Cocher :

10.3  
 11.1  
 12.3

## QCM type 1

**13- Un diagramme 5M permet de classer suivant 5 familles**

- 13.1 : la gouvernance de l'entreprise (management, modèle, méthodes, moyens, mesures).
- 13.2 : les causes des dysfonctionnements du processus (méthodes, matériel, matière, main d'œuvre, milieu).
- 13.3 : la démarche d'action pour agir en mode processus (modéliser, mettre en place, mesurer, manager, mémoriser).

**14- une enquête de satisfaction client permet**

- 14.1 : d'évaluer l'efficacité du service marketing vis-à-vis des clients.
- 14.2 : d'enregistrer les notes et avis des clients sur divers critères de fonctionnement du processus.
- 14.3 : de mémoriser les réclamations des clients.

**15- Voici 3 listes des processus principaux présentés par 3 entreprises différentes, laquelle de ces listes est certainement fausse selon l'organisation par les processus :**

- 15.1 : Etude de faisabilité, développement du schéma de solution, suivi et gestion du projet, livraison et insertion du projet dans le SI client, accompagnement à l'utilisation et Service Après-Vente
- 15.2 : Commercial, Production, Recherche & Développement, Administratif
- 15.3 : Exploiter et maintenir les vignes, transformer la récolte en vin et l'élever, négocier avec le réseau de vente et optimiser la vente des stocks.

Cocher :

13.2  
 14.2  
 15.2

## QCM type 1

### 16- Le Brainstorming a pour but de

- 16.1 : rechercher les causes possibles d'erreurs dans un processus.
- 16.2 : choisir le processus à étudier en premier.
- 16.3 : produire des idées sur un thème donné.

### 17- Le Benchmarking a pour but de

- 17.1 : comparer des processus équivalents.
- 17.2 : contrôler les résultats des actions correctives mises en place.
- 17.3 : mettre en œuvre la solution corrective retenue par la DCE.

### 18- L'analyse multi-critères CAFE (coût, acceptabilité, faisabilité, efficacité) a pour but de

- 18.1 : choisir, entre plusieurs solutions, celle qui est optimale.
- 18.2 : pondérer les divers critères de dysfonctionnements d'un processus.
- 18.3 : classer, par ordre d'importance les différentes informations relatives à un processus.

Cocher :

16.3  
17.1  
18.1

## QCM type 1

### 19- PDCA est un sigle signifiant

- 19.1 : un Processus, ses Données, les Contrôles à assurer, les Activités à mener.
- 19.2 : Plan, Do, Check, Act.
- 19.3 : Planifier le Développement Collaboratif des Activités.

### 20- La cartographie des processus, c'est

- 20.1 : lister les principaux processus et définir leurs relations entre eux.
- 20.2 : donner des poids aux processus en fonction de leurs contributions aux objectifs de l'entreprise.
- 20.3 : définir les relations entre les processus de l'entreprise et les processus des clients et ceux des fournisseurs.

Cocher :

- 19.2
- 20.1

## QCM de type 1 (avec débat)

### 21. Entourez la réponse conforme :

- a) la cartographie des processus est la somme des fiches descriptives de chaque processus.
- b) la cartographie des processus est la numérotation des processus avec leur importance.
- c) la cartographie des processus est la représentation des processus avec leurs liens.

### 22. Entourez la réponse conforme :

- a) la description des processus commence par la formalisation des processus-clés.
- b) la description des processus commence par la nomination du propriétaire du processus.
- c) la description du processus commence par la formalisation des clients avec leurs exigences et les sorties associées.

### 23. Entourez la réponse conforme :

- a) l'entreprise exige autant de ses fournisseurs et de ses clients.
- b) l'entreprise doit appliquer les mêmes principes de contrats clients-fournisseurs en interne et en externe.
- c) l'entreprise tient compte également des exigences de ses clients et des exigences de ses fournisseurs.

Cocher :

- 21. c)
- 22. c)
- 23. b)

## QCM type 2

Titre du sujet : « *l'intranet bof..* »

*Une entreprise a mis en place un Intranet pour son Personnel. Mais la suite d'une enquête, le responsable communication interne constate que les employés sont peu satisfaits de cet outil pour leurs activités quotidiennes.*

*Voici des listes de reproches que les salariés ont exprimés. Lesquels retenez-vous tel qu'écrit ici comme symptômes pour caractériser votre problème*

1. 1<sup>ère</sup> liste de reproches
  - a) Quand je me connecte, il faut un nouveau mot de passe
  - b) Ça m'agace de devoir chercher un mot de passe différent, alors je renonce à me connecter
  - c) Ils auraient quand même pu prévoir l'option « mémoriser le mot de passe »

Cocher :

1. a) & b)

## QCM type 2

A la fin de l'étape « caractériser », vous avez retenu que votre problème tient en fait :

- Symptôme 1** : à la déception de n'avoir que 2 fonctions actives au lancement de l'intranet (un annuaire et une page « news de l'entreprise »)
- Symptôme 2** : aux erreurs de fonctionnement de l'annuaire dès le départ qui communiquait 1 fois sur 5 des informations fausses ou obsolètes
- Symptôme 3** : au peu d'attrait des news perçues comme la voix exclusive de la direction.

Pour le Symptôme 2, vous établissez un diagramme 5 M afin d'analyser des hypothèses de cause à vérifier, quelles causes retenez-vous pour les valider dans les listes suivantes :

2. 1<sup>ère</sup> liste de causes possibles
  - a) la base de données initiale de l'annuaire était une sauvegarde vieille d'1 mois
  - b) la base de données de l'annuaire n'a pas été vérifiée avant migration
  - c) l'action au lancement « vérifier vos coordonnées » a été suivie par peu de salariés et par aucun dirigeant.

Cocher :

2. a) & c)

## QCM type 2

- *Dans l'étape production de solutions élémentaires, quelles solutions retenez-vous sur le simple critère que ce sont bien des solutions (pas de sélection CAFE ni autre vote) :*
3. liste de solutions
    - a) déployer un espace d'informations entre salariés
    - b) obtenir que 60% des salariés se connectent quotidiennement à l'intranet
    - c) refondre l'intranet en utilisant un logiciel spécialisé
    - d) retirer la responsabilité de l'intranet au responsable communication interne

Cocher :

3. a), c) & d)

## En cas de rattrapages

Les exercices ne sont plus sous la forme de QCM mais sous forme de questions à réponse rédigée.

droits d'auteur : MA de Bagnaux