



## **LIVRET PEDAGOGIQUE**

MODULE

### **MANAGEMENT DE LA QUALITE**

LICENCE PROFESSIONNELLE QUALITE

HYGIENE SECURITE SANTE ET ENVIRONNEMENT



Vous inspirer une autre vision du monde

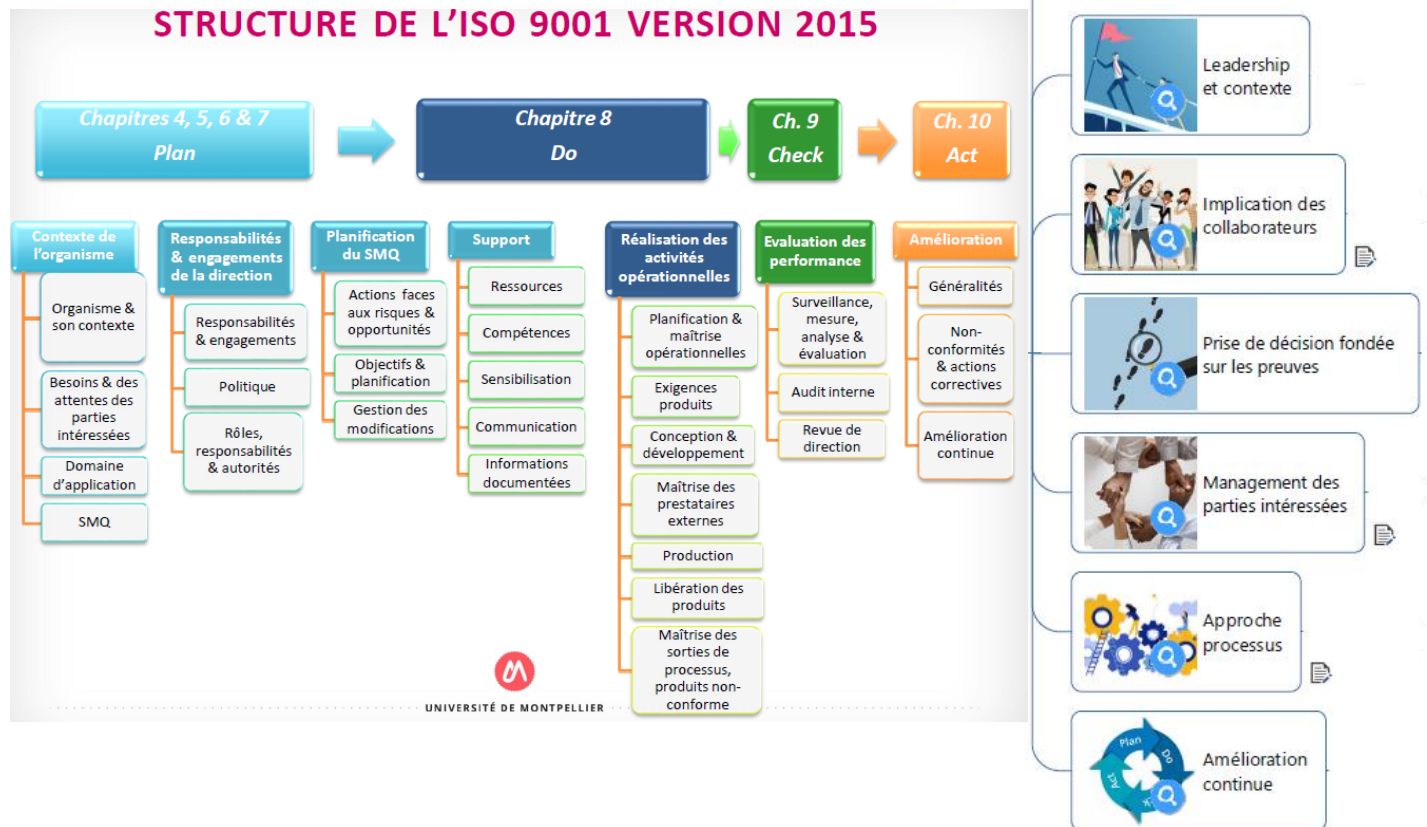
“*Mélanie  
THEAULT*”

CONSULTANTE -  
FORMATRICE -  
AUTEURE



[melanie.theault@umontpellier.fr](mailto:melanie.theault@umontpellier.fr)

## À RETENIR

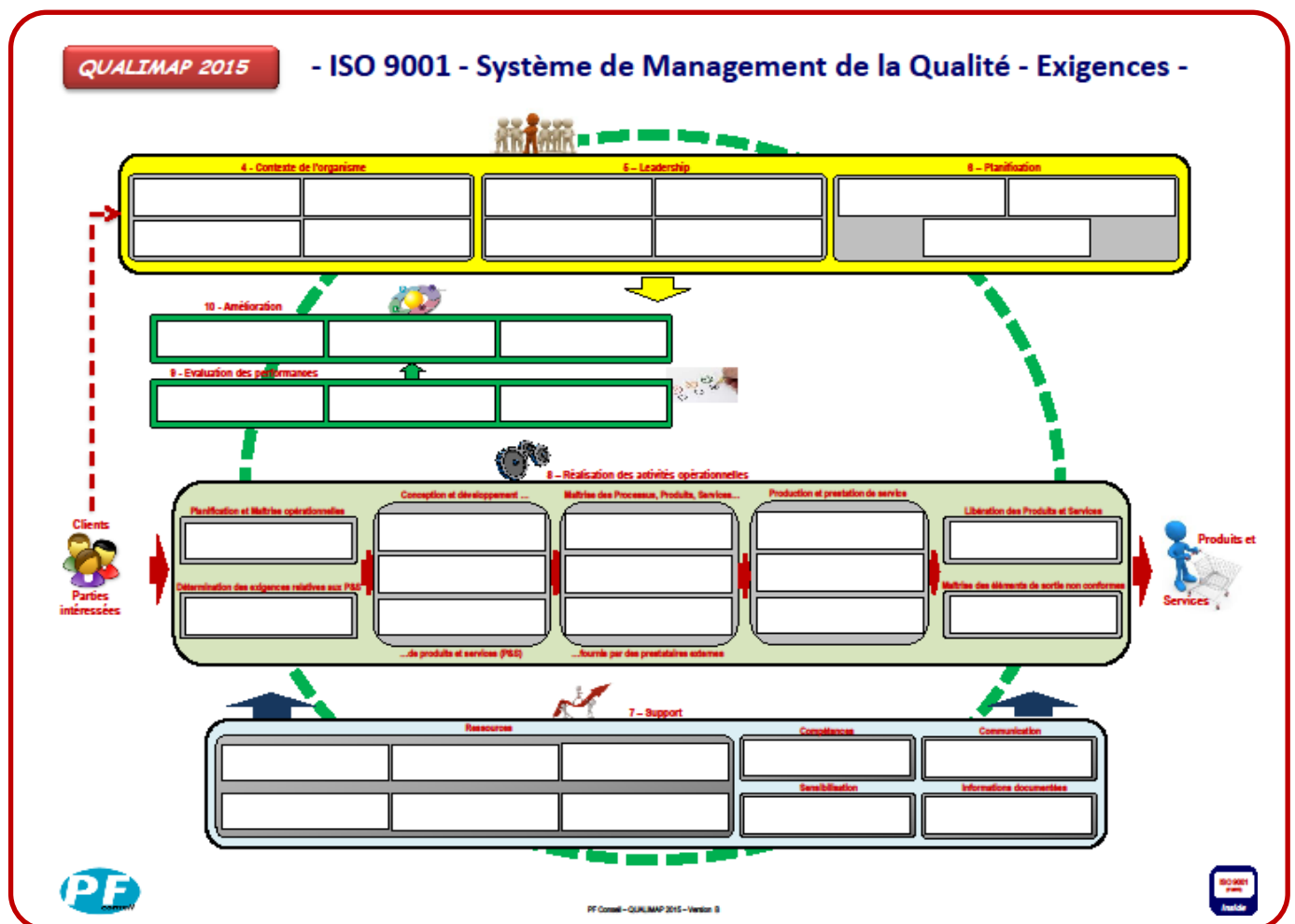


*Les 7 principes d'un Système de management de la qualité*

**Exercice n°1. Jeu QUALIMAP ISO 9001 v2015**

QUALIMAP est un jeu qui se pratique en sous-groupes afin de confronter les avis et aboutir à un consensus. Basé sur une pédagogie inductive, il consiste à positionner des étiquettes présentant les exigences du référentiel ISO 9001 dans la logique d'un Système de Management.

- Répartissez-vous en sous-groupes et commencez l'activité à l'aide du support power-point intitulé QUALIMAP ou sur le jeu de plateaux.



*Par groupe, vous allez choisir une entreprise. L'idée est d'apporter le plus de réponses possibles aux questions ci-dessous. Nous travaillerons ensemble à modéliser certains documents d'une entreprise qui souhaiterait s'inscrire dans une démarche qualité selon la norme ISO 9001 v2015. De la théorie à la pratique, vous allez partir à la rencontre des acteurs, de la direction, des collaborateurs pour découvrir leurs besoins et modéliser les outils pertinents et adaptés. Vous allez faire des recherches sur le site internet pour aboutir à faire des propositions concrètes à votre tuteur.*

***C'est parti, commençons !***

**Exercice n°2. L'orientation clients**

- **Décrivez le contexte (effectif, secteur d'activité, localisation, activité).**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- **Qui sont les clients de l'entreprise ?**

.....

.....

.....

.....

- **Qui sont les prescripteurs (personne physique ou moral qui la recommande) de l'entreprise ?**

.....

.....

.....

- **Comment fait votre entreprise pour comprendre et analyser les besoins de ses clients ?**

.....

.....

.....

- **Comment votre entreprise recueille les attentes de ses clients et prend en considération ses exigences spécifiques ?**

.....

.....

.....

- **Comment votre entreprise surveille la satisfaction de ses clients ?**

.....

.....

.....

- **Comment votre entreprise fidélise ses clients ? Assure-t-elle un « service après-vente » ?**

.....

.....

.....

**Exercice n°3. Le leadership et engagement**

- **Est-ce que votre entreprise possède une certification en management de la qualité ou autre référentiel ?**

.....

.....

.....

- **Connaissez-vous la politique, le projet, l'engagement stratégique de votre entreprise ? Connaissez-vous ses valeurs, ses objectifs, ses ambitions ? Auprès de quel interlocuteur pourriez-vous l'obtenir ?**

.....

- **Comment la direction communique sa politique et ses objectifs ?**

.....

.....

- **Est-ce que la direction se réunit régulièrement ? Si oui, savez-vous à quelle fréquence ? Comment sont transmises les informations et décisions prises (news-letter, mail, réunion du personnel...) ?**

.....

.....

.....

- **Est-ce que votre entreprise s'assure de la conformité de ses objectifs avec la stratégie ?**

.....

.....

.....

**Exercice n°4. Implication des collaborateurs**

- **Avez-vous participé à des réunions/groupes de travail/atelier avec les collaborateurs de l'entreprise ?**

.....

.....

- **Lors de votre prise de poste avez-vous reçu :**

- La fiche de votre poste ☐
- Le livret d'accueil ☐
- L'organigramme de la structure ☐
- Le règlement intérieur ☐
- Le plan des locaux ☐
- Les équipements de protection individuel ☐
- Autre : .....

- **Avez-vous rencontré l'équipe de direction ?**

.....

- **Comment pourriez-vous augmenter l'implication des collaborateurs dans votre entreprise ? Avez-vous des idées, des suggestions ?**

.....

.....

- **Est-ce que votre entreprise dispose d'un plan de formation ou d'actualisation des compétences de ses collaborateurs ?**

.....

.....

**Exercice n°5. Management des parties intéressées**

- Pourriez-vous compléter la matrice SWOT sur votre entreprise ?

| Opportunités | Menaces    |
|--------------|------------|
|              |            |
| Forces       | Faiblesses |
|              |            |

- Comment votre entreprise sensibilise-t-elle le personnel ?

.....

.....

.....

- **Est-ce que votre entreprise a des exigences spécifiques envers ses fournisseurs, ses prestataires ?**

.....

.....

.....

- **Comment est assurée la communication en interne ? Et en externe ?**

.....

.....

.....

- **Complétez le tableau ci-dessous soit en prenant l'exemple sur un processus que vous avez identifié dans la cartographie soit, en vous appuyant sur le processus de recrutement des étudiants ou de la recette de confiture.**

|                                                                       | Constats/ Faits marquants |        | Plan d'action |              |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------|---------------|--------------|
|                                                                       | Faiblesses                | Forces | Action        | Pilote/délai |
| <b>Indicateurs Qualité/<br/>Coût / Délai<br/>(Situation initiale)</b> |                           |        |               |              |
| <b>Matières Premières</b>                                             |                           |        |               |              |
| <b>Moyens/ Machines</b>                                               |                           |        |               |              |
| <b>Personnel</b>                                                      |                           |        |               |              |
| <b>Contrôles</b>                                                      |                           |        |               |              |
| <b>Documentation/<br/>méthode</b>                                     |                           |        |               |              |
| <b>Milieu</b>                                                         |                           |        |               |              |
| <b>Indicateurs</b>                                                    |                           |        |               |              |
| <b>Divers</b>                                                         |                           |        |               |              |

**Exercice n°6. Amélioration continue**

- **Quelles actions d'amélioration continue votre entreprise met-elle en place ?**

.....

.....

.....

- **Votre entreprise fait-elle preuve d'innovation dans son domaine et son secteur ?**

.....

.....

.....

- **Est-ce que votre entreprise dispose de tableaux de bord pour suivre son activité ?**

.....

.....

.....

- **Comment votre entreprise s'assure de la conformité des produits/services qu'elle délivre à ses clients ?**

.....

.....

.....

- **Est-ce que votre entreprise met en place un système d'évaluation permettant de s'assurer de la conformité (audit interne) ?**

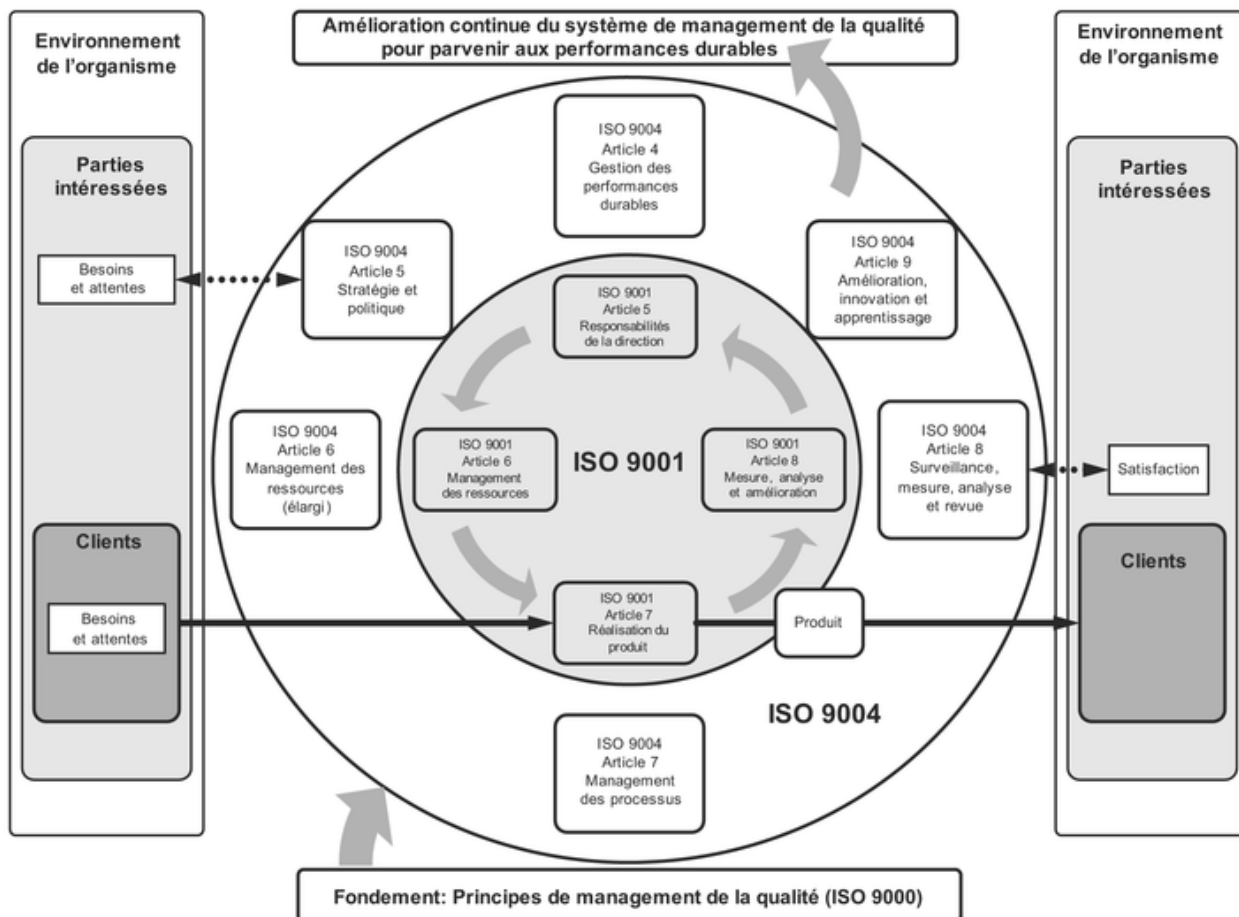
.....

.....

.....

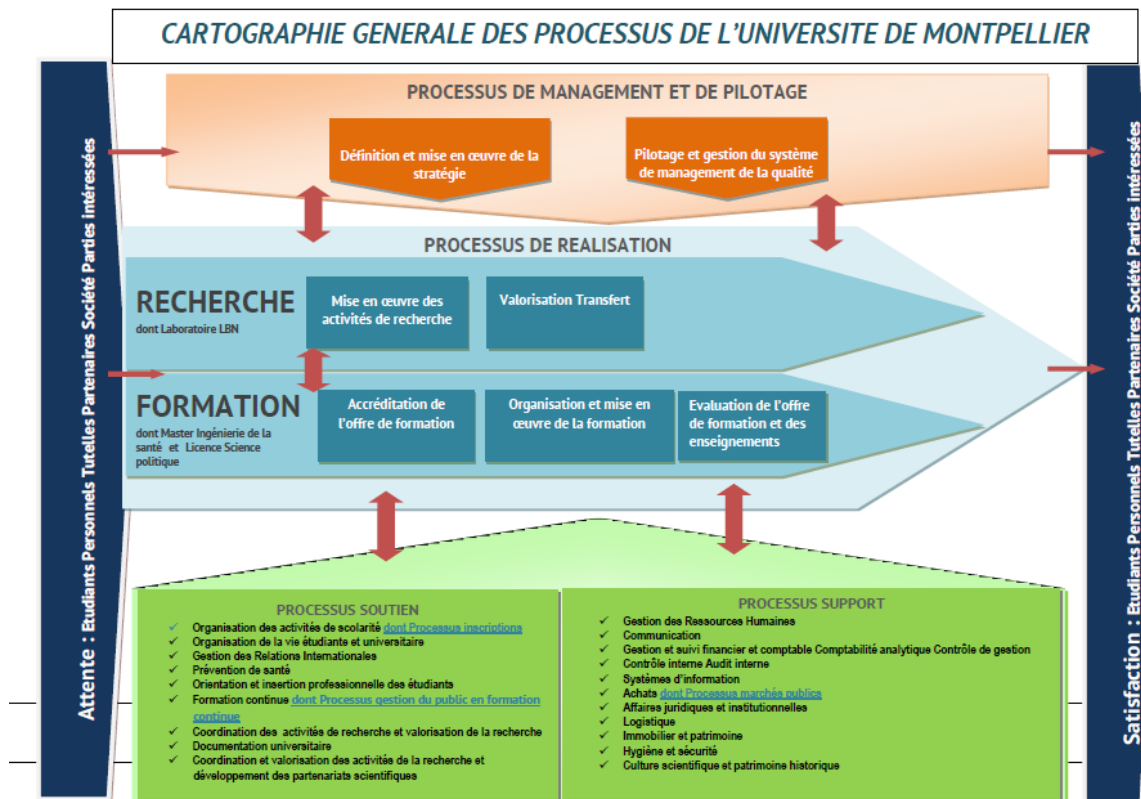
## Exercice n°7. L'approche processus

Exemple de la norme ISO 9001 sur un système de management de la qualité

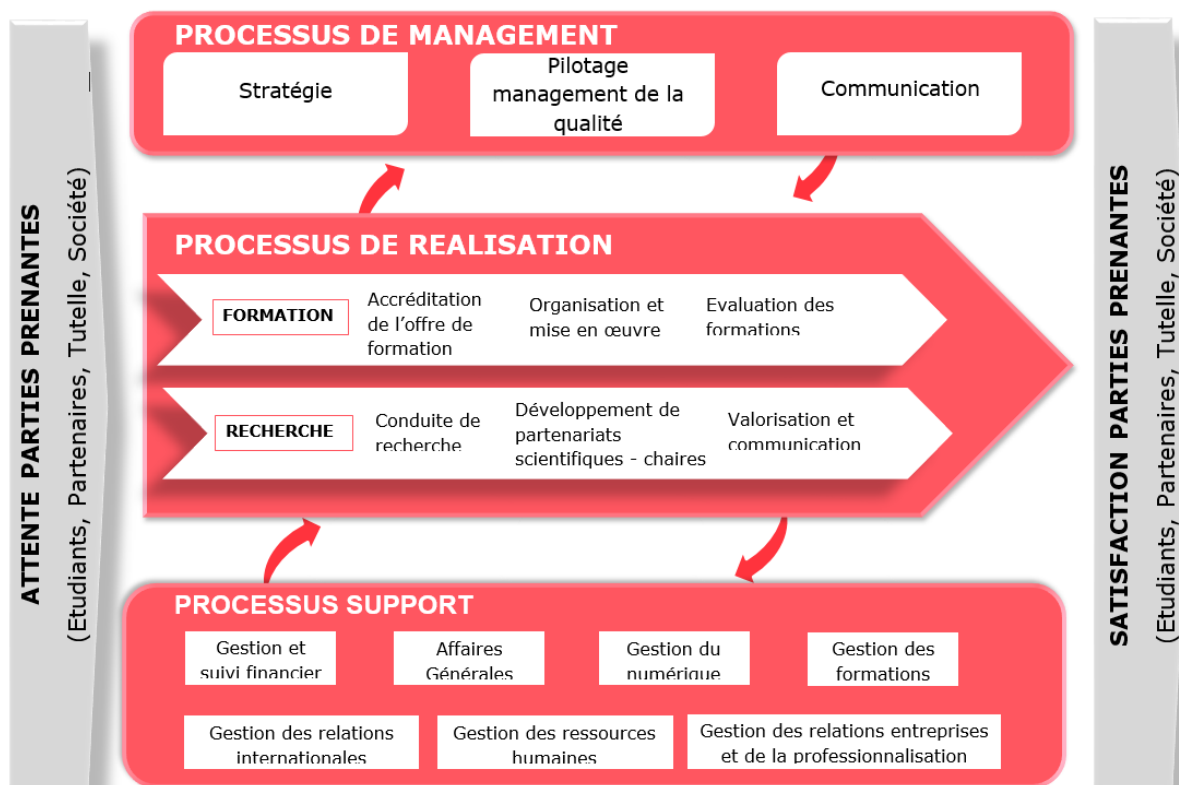


- **Construisez la cartographie de votre entreprise en vous appuyant les exemple ci-dessous.**

Exemple Université de Montpellier



Exemple Montpellier Management



**Par groupe, représentez la cartographie des processus de l'entreprise que vous avez sélectionné :**

**Exercice n°8. Construction d'une fiche processus (recette de confiture)**

**À l'aide de l'exemple d'une recette de confiture, comment pourriez-vous décrire l'approche processus à un enfant de 5 ans ?**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

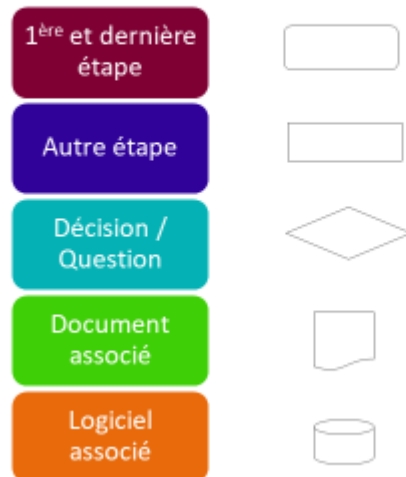
.....

.....

.....

*Les règles de modélisation d'un logigramme*

## Modélisation d'un logigramme



**À partir des codes de modélisation ci-dessus, construisez un schéma pour expliquer la recette de confiture (de la fabrication jusqu'à la commercialisation).**

**À partir des éléments clés, complétez la fiche processus pour la recette des confitures.**

|                                        |                 |                    |                     |
|----------------------------------------|-----------------|--------------------|---------------------|
| <b>Fiche identité Processus :</b>      |                 |                    |                     |
| <b>Enjeux, finalité du processus :</b> |                 |                    |                     |
| <b>Entrants</b>                        | <b>Sortants</b> | <b>Indicateurs</b> | <b>Risques clés</b> |
|                                        |                 |                    |                     |
| <b>Documents associés</b>              |                 |                    |                     |
| <b>Destinataires</b>                   |                 |                    |                     |

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Exercice n°9. Construction d'une fiche processus (recrutement des étudiants)**

|                                        |                 |                    |                     |
|----------------------------------------|-----------------|--------------------|---------------------|
| <b>Fiche identité Processus :</b>      |                 |                    |                     |
| <b>Enjeux, finalité du processus :</b> |                 |                    |                     |
| <b>Entrants</b>                        | <b>Sortants</b> | <b>Indicateurs</b> | <b>Risques clés</b> |
|                                        |                 |                    |                     |
| <b>Documents associés</b>              |                 |                    |                     |
| <b>Destinataires</b>                   |                 |                    |                     |

- **Identifiez dans chaque colonne les interlocuteurs et les activités dans une suite logique sous forme de logigramme.**

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|