

Evaluation N° 2 Deuxième Semestre

L'Economie et l'Organisation Administrative des Entreprises

Année scolaire	: 2017 - 2018.
Niveau	: 1 ^{ère} Année Bac. Economiques.
Date	: 04 / 05 / 2018.
Durée	: 2 heures.
Professeur	: Fouad BENMADA
Coefficient	: 3.

DOCUMENT 1

QUALITÉ : TOUT UN PROBLÈME

L'État ou les entreprises

Bien reçue par les opérateurs, l'idée des pouvoirs publics d'octroyer un budget à la qualité rejoint leur préoccupation de voir établis des standards élevés qui mettraient le produit marocain au niveau de la production occidentale. L'objectif « sensibilisation » semble donc être atteint mais il reste quand même beaucoup à faire surtout si l'on considère que le principal marché du Maroc est l'Europe. Plus grave encore, à peine une cinquantaine d'entreprises sur six mille se sont engagées dans cette « démarche-qua-

lité », ce qui explique l'insistance de l'AMICA, l'Association marocaine de l'Industrie et du commerce de l'automobile, et de la FIMME, la Fédération des industries mécaniques, métallurgiques et électroniques, auprès des autorités d'autant que, selon ces deux associations, la qualité serait un problème d'ordre structurel.

Reste une question majeure : qui doit prendre en charge la mise sur pied du système assurance-qualité ? L'État ou les entreprises ?

Une vision globale

Pour les entreprises, l'investissement dans la qualité est coûteux :

pour une PME/PMI de 100 salariés qui opte pour la certification, il faut compter entre 50 et 60 jours-experts, soit le salaire d'un spécialiste ayant passé deux mois sur le dossier. En France, ce travail se chiffre, à durée égale, à 600 000 francs, soit l'équivalent de 1 000 000 de dirhams. Ce coût élevé fait réclamer la contribution financière de l'État, « ne serait-ce qu'à hauteur de 50 % du budget de lancement » fait observer M. Mounir, représentant de l'AMICA.

Par ailleurs, la création d'un comité national chargé du programme de la qualité s'impose

impérativement puisque la contribution financière de l'État s'avère insuffisante pour concerner l'ensemble des entreprises. Ce comité aura pour rôle d'étudier la stratégie, les objectifs et les moyens matériels et financiers à mettre en œuvre. Un autre souhait concerne la mise en place d'organismes de consulting et de certification équivalents à l'AFAQ, l'Agence française d'assurance qualité. La création de ces structures permettra d'avoir une vision d'ensemble et non plus parcellaire de la qualité.

D.B., La Vie économique
13 mai 1994

- a. Pourquoi, d'après les entreprises, l'investissement dans la qualité est-il coûteux ?
- b. Pourquoi la création d'un Comité national chargé du programme de la qualité s'avère-t-elle nécessaire ?

DOCUMENT 2

LA QUALITÉ TOTALE

Les sept zéros (défaut, panne, retard, papier inutile, conflit, mépris, stock) supposent bien sûr une mathématique que d'aucuns trouveront trop simpliste : pourtant, ils sont révélateurs du chemin qui reste à parcourir vers l'excellence. Ils constituent un excellent facteur de motivation ou du moins d'incitation, dans la mesure où ils poussent à réagir et à se réferer au meilleur niveau de performance connue dans le secteur...
En effet, le terme de zéro est sou-

vent impropre dès lors que certains domaines incitent à plus de modestie ; la performance s'y mesure en relatif et doit être comprise soit comme la meilleure aptitude possible à répondre aux besoins, soit comme la recherche du « best in class » disponible et connu. La recherche de l'absolu, nous le répétons, est bien souvent une quête inutile.

Alors, comment traduire ces zéros dans votre activité ?

Réponse immédiate : en le

demandant à ceux qui peuvent mesurer les écarts : le client qui va fournir toute l'information nécessaire, pour peu, bien entendu, que l'on se dote d'un système à son écoute, et le personnel tout entier qui devra traiter, avec l'aide de l'encadrement et des différents services, l'ensemble des dysfonctionnements intelligemment identifiés. En cessant de méconnaître les dysfonctionnements qui touchent sa production et ses prestations, une entreprise rentre souvent

sans le savoir en qualité totale ; qu'elle le fasse de façon volontariste ne nuit pas au succès. Tous les grands prêtres américains du management n'ont fait que le répéter depuis cinq ans : passez 40 % de votre temps de « manager » à l'écoute des clients internes et externes, et votre situation s'améliorera sur tous les plans.

G. ARCHER,
Mobiliser pour réussir, Seuil.

- a. Expliquez chacun des sept zéros.
- b. Que signifie la phrase « la recherche de l'absolu est bien souvent une quête inutile ? »
- c. Qu'est-ce que la qualité totale ?
- d. Pourquoi suppose-t-elle un auto-contrôle des salariés ?

Voici une série de slogans diffusés dans plusieurs entreprises pour sensibiliser le personnel aux risques de la non qualité.

1. pour vivre et pour survivre, notre entreprise doit avoir des clients, conserver ceux qui se fournissent chez nous (les fidéliser) et en trouver de nouveaux ! mais n'oublions pas que ceux-ci sont de mieux en mieux avertis.
2. 10% de notre chiffre d'affaires peut être perdu en non qualité !
3. un client satisfait entraîne cinq nouveaux clients potentiels. Un client mécontent entraîne vingt non clients.
4. Chaque erreur dégrade l'image de marque de notre entreprise.
5. Améliorer la qualité, le meilleur moyen de lutter contre la concurrence et d'agrandir notre marché.
6. La qualité dans notre entreprise, c'est aussi l'épanouissement et la responsabilité de chacun pour le bien et l'avenir de l'entreprise.
7. Mettre en place la qualité dans l'entreprise, ce n'est pas faire affront à la compétence des individus. Au contraire !

Questions :

Recensez et classez les raisons pour lesquelles les entreprises doivent veiller à la qualité de leur produits en :

- * Enjeux économiques
- * Enjeux commerciaux
- * Enjeux sociaux.

Document 12

• Vous, l'êtes-vous ? Parce que moi c'est fait ! • C'est la nouvelle fierté des entreprises que de pouvoir brandir le certificat, généralement portant les initiales de I.S.O. 9001, 9002, 9003... la série des 9000 est entrée dans les mœurs des acteurs de l'industrie et des services en moins de dix ans,

Une arme supplémentaire

“ Aujourd'hui, raconte un patron d'une entreprise, l'une des premières choses que nous demande un nouveau client, c'est une copie de notre certificat. “ Il n'est que de voir la stratégie de communication menée par les sociétés sur ce thème. C'est

d'abord un moyen de faire savoir que l'on travaille en application de normes internationales (I.S.O. : International Standard Organisation). De valider de nouvelles filières de production ou des technologies innovantes, ou encore de disposer d'arguments “références” pour entrer sur de nouveaux marchés. La certification devient une arme supplémentaire dans la guerre économique. Que ce soit pour des raisons de rotation de personnel, de plans sociaux ou de pyramide d'âge, l'entreprise court toujours le risque de voir s'évaporer une partie de sa culture. La démarche certification impose la mise noir sur blanc des processus et des méthodes, donc une formalisation qui peut servir de base à la formation du personnel. Le travail d'un consultant extérieur oblige aussi à expliquer ce qui était devenu évident.

Une démarche coûteuse

Certains se plaindront de ce nouveau point de passage obligé et coûteux, notamment pour les petites et moyennes entreprises qui ont des ambitions dépassant parfois leurs moyens. Visant par exemple un niveau de certification dont elles n'ont pas forcément besoin. Car, même si la procédure qualité rapporte, elle commence par coûter. Selon des chiffres publiés par la revue Industries, entre les dépenses internes (formation du personnel et rédaction des documents), le recours à un consultant et l'audit lui-même, une certification représenterait en moyenne 0.8 % du chiffre d'affaires pour une entreprise d'une cinquantaine de personnes. Mais quand on interroge les entreprises sur leur motivation pour demander une certification, on s'aperçoit que 12 % d'entre elles seulement affirment répondre à une demande de leur clientèle, alors que 27 % y voient un argument commercial, 18% un élément de la politique du groupe et 17 % une marque de compétitivité.

La Tribune Desfossés, 14 février 1995

Synthèse

Après avoir précisé la nature de certification et les Organismes certificateurs, montrez l'importance de la certification de la qualité dans la réussite de l'entreprise.