

## Économie et Organisation Administrative des Entreprises : 1er BAC Sciences économiques et gestion

Semestre 2 Devoir 2 Modèle 1

**Professeur : Mr JABER Naoufal**

### Exercice 1

#### Données

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

## Travail à faire

1. 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.

## Exercice 2

### Données

#### Quid de la norme ISO 9000 ?

Cette norme est la différence en matière de management de la qualité. Depuis 2000, année de la dernière version, les entreprises certifiées ont trouvé un intérêt certain à l'application de ce que nous appelons désormais "l'approche processus". Le client est revenu au centre des intérêts, et les processus ont gagné en maîtrise. L'ISO insiste sur la comptabilité et la complémentarité de cette norme avec la 22000, en effet, de très nombreuses exigences se retrouvent dans l'une et l'autre. La 22000 étant plus spécifique au secteur agroalimentaire.

Pour des raisons de coût, beaucoup s'interrogent sur l'intérêt de garder la certification ISO 9000. Il est tout à fait envisageable de maintenir un système de management de qualité en place, sans pour autant le certifier. Mais ceci peut entraîner une baisse de pression et donc d'attention sur la rigueur de mise en œuvre et de gestion. La norme ISO 22000 ne requiert pas de cartographie des processus. Ni de manuel qualité.

Était-ce une démarche volontaire pour maintenir des certifications pour les deux normes ? Il est aisément de franchir le pas et de le penser.

Source : Economiste Mardi 18/04/2006

## Travail à faire

1. Donner la signification d'ISO 9000.
2. Monter l'importance d'ISO 9000.