

# BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR ASSISTANT DE DIRECTION

Pomco

1/9

## ÉTUDE DE CAS

SESSION 2001



<b>Dossier 1</b>	20 points
<b>Dossier 2</b>	25 points
<b>Dossier 3</b>	20 points
<b>Dossier 4</b>	15 points
<b>TOTAL</b>	80 points

### **Dossier 1 :**

Grille d'analyse complétée : 12 points

Note (diagnostic) : 8 points

### **Dossier 2 :**

Logigramme : 15 points

Message : 10 points

### **Dossier 3 :**

Calcul du temps passé : 8 points

Calcul de l'économie en heures : 2 points

Calcul du coût complet : 10 points

### **Dossier 4 :**

Rédaction introduction cahier des charges : 5 points

Schéma : 10 points

## GRILLE D'ANALYSE

2/9

<b>POMCO</b>		<b>Département Qualité</b>	
<b>Problème</b> : <i>Le contrôle qualité des fournitures extérieures est-il efficace ?</i>		<b>Date</b> : 1 <sup>er</sup> mai 2001	
<b>Objectifs</b>		<b>Degré de réalisation</b>	
1. <i>Exigences et procédure clairement définies et comprises par les fournisseurs.</i>		<i>Objectif <b>atteint</b> pour les fournitures ; <b>non atteint</b> pour la procédure.</i>	
2. <i>Existence d'une liste des fournisseurs autorisés et classés.</i>		<i>Objectif <b>atteint</b>.</i>	
3. <i>Audits périodiques selon planning.</i>		<i>Objectif <b>atteint</b>.</i>	
4. <i>100 % des fournisseurs classés Q.</i>		<i><b>96 %</b> des fournisseurs classés Q.</i>	
5. <i>100 % des produits en assurance qualité à l'étape 5.</i>		<i><b>61 %</b> des produits en assurance qualité à l'étape 5.</i>	
6. <i>100 % des échantillons acceptés à l'étape 4.</i>		<i><b>75,47 %</b> des échantillons acceptés.</i>	
7. <i>Aucun incident qualité après la qualification définitive.</i>		<i>Le nombre d'incidents qualité après qualification s'est <b>accru de 25 %</b> essentiellement repérés en fabrication.</i>	

(\*) Les degrés de réalisation sont formulés :

- par un taux de réalisation exprimé en pourcentages lorsque les informations le permettent,
- par l'appréciation "atteint" "non atteint" dans les autres cas.

**POMCO****Département Qualité****De :** *Assistant(e)***A :** *A. COUTURIER***NOTE****Objet :** *Efficacité du contrôle qualité des fournitures extérieures***Date :** *le 1er mai 2001****Les objectifs sont atteints sur 3 points :***

- *il existe des documents précis pour la définition de l'assurance qualité,*
- *il existe une liste des fournisseurs autorisés et classés,*
- *les audits ont lieu périodiquement selon un planning,*
- *les exigences concernant les fournitures sont bien comprises.*

*Le pourcentage de fournisseurs classés est presque atteint (96 % au lieu de 100 %).*

***En revanche, les objectifs ne sont pas atteints en ce qui concerne :***

- *la compréhension de la procédure par les fournisseurs,*
- *le nombre de fournitures pour lesquelles l'assurance qualité est développée jusqu'à l'étape 5,*
- *la présentation des échantillons initiaux.*

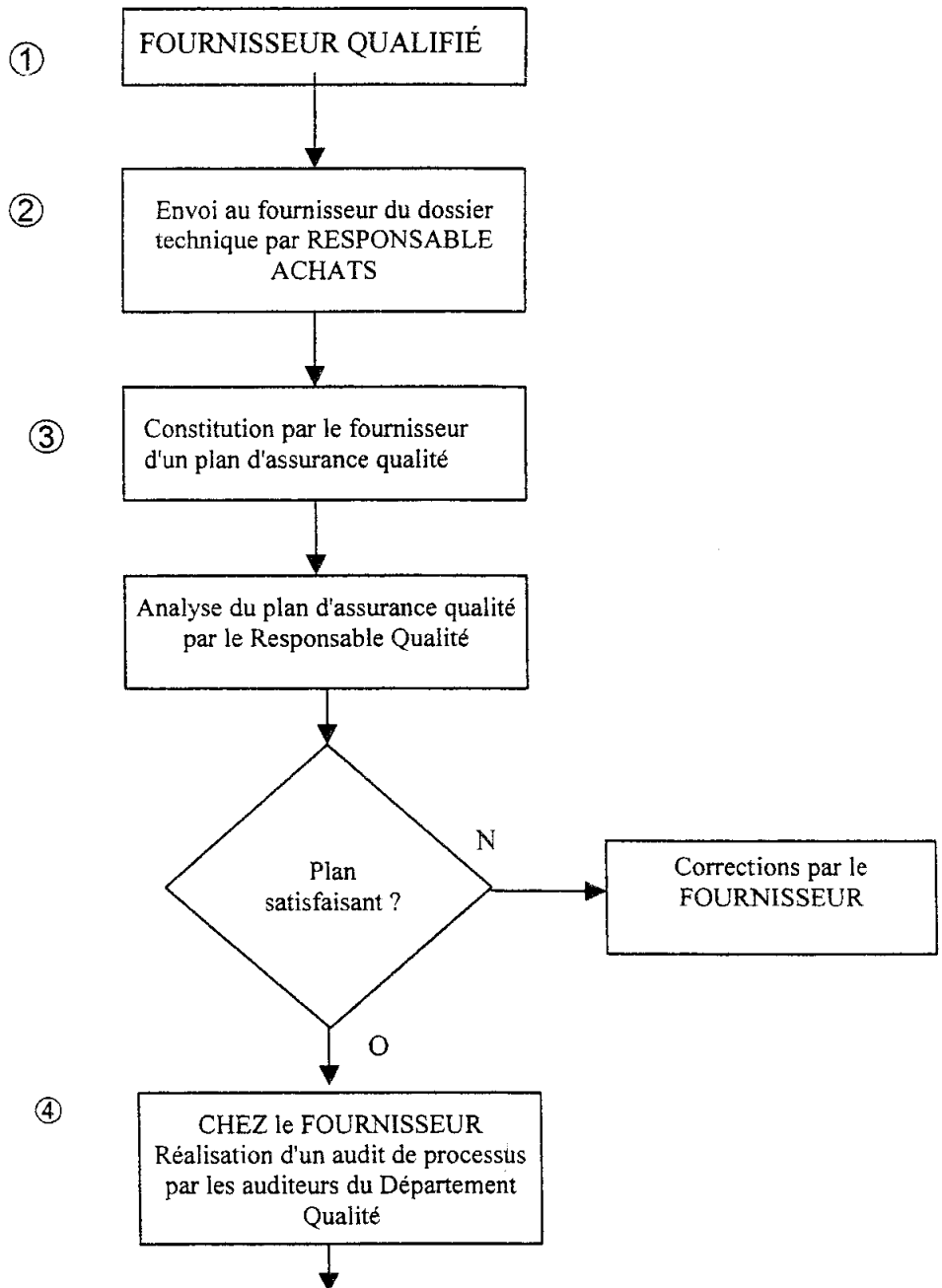
***Le contrôle qualité des fournitures extérieures n'est donc pas totalement efficace.***

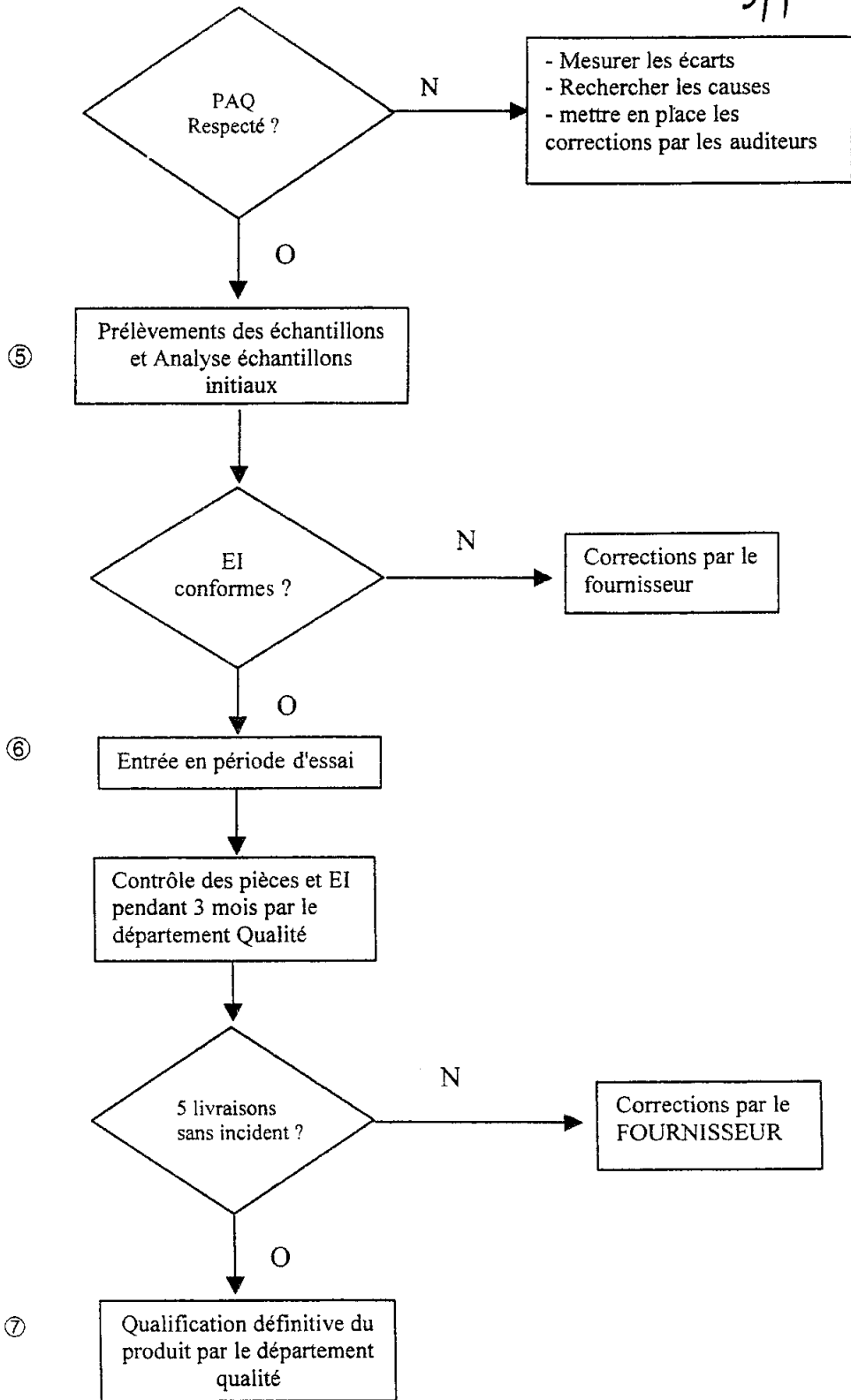
*Le nombre d'incidents qualité après qualification définitive s'est accru de 25 % par rapport à 1999. Ils sont surtout constatés en fabrication.*

## PROCÉDURE D'ASSURANCE QUALITÉ

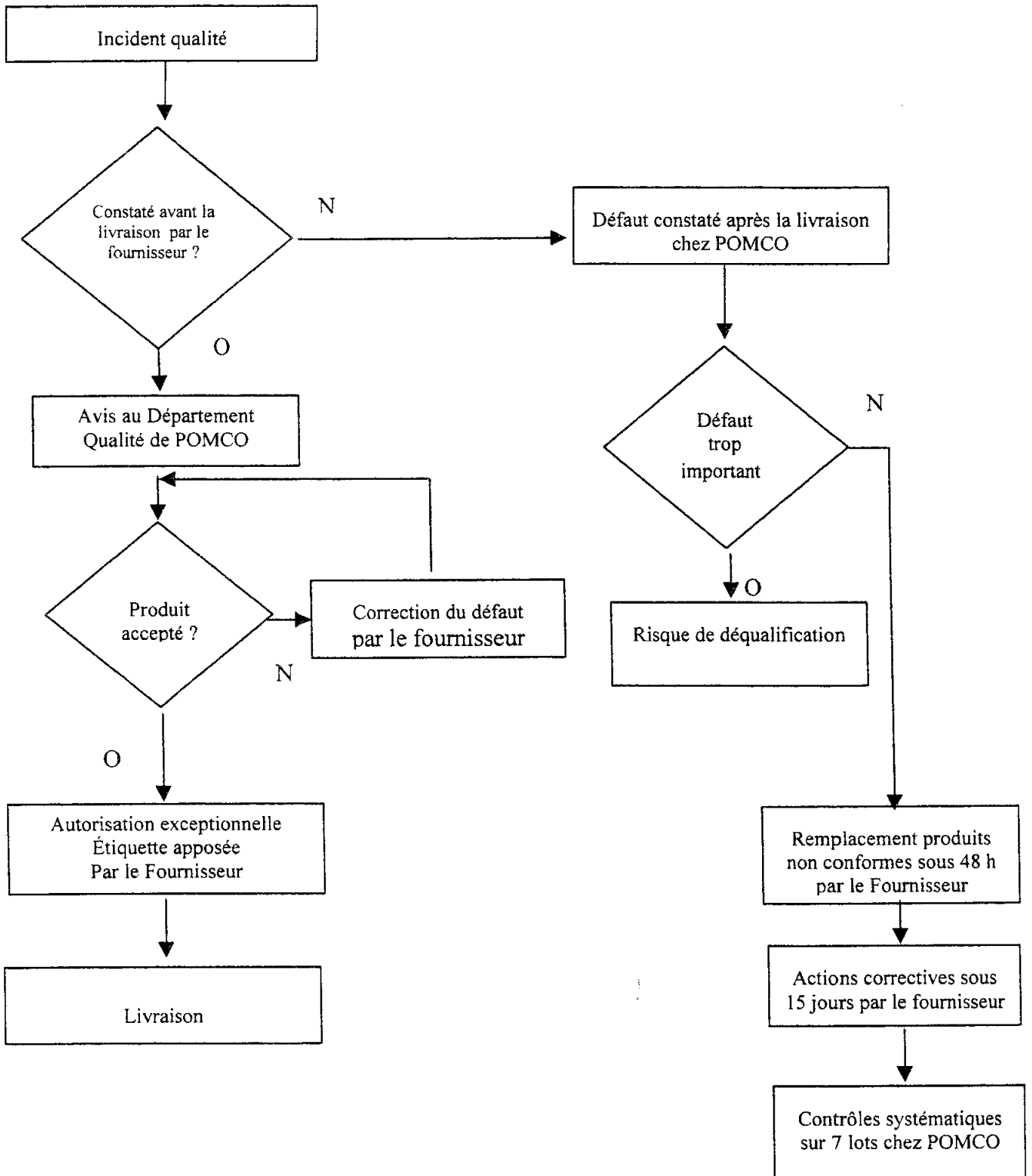
4/9

POMCO	DÉMARCHE ASSURANCE QUALITÉ/PRODUIT	PROCÉDURE N°
LOGIGRAMME		Date :
		N° de RÉVISION





## PROCÉDURE EN CAS D'INCIDENT QUALITÉ



2-2

7/9

Conformément à notre dernier contact, vous trouverez ci-joint la représentation schématique de la démarche A.Q.P. dont nous avons parlé récemment.

Nous sommes à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

..... Salutations distinguées.

**3.1 Temps passé dans les contrôles dans l'hypothèse de Mr Couturier :**

Degré de gravité	Nombre d'incidents	Nombre de lots à vérifier	Temps passé (en heures)
1	20	20	10
2	195	585	292,5
3	15	90	45
<b>TOTAL</b>	<b>230</b>	<b>695</b>	<b>347,5</b>

**3.2 Économie en heures réalisable en 2000 :**

Temps réellement passé : 230 incidents ont donné lieu à un contrôle systématique sur 7 lots soit  $230 \times 7 = 1610$  lots vérifiés à raison d'1/2 h par lot : **805 heures**

Économie :  $805 - 347,5 = 457$  heures et 30 minutes

**3.3 Coût total du contrôle des fournitures :**

- Charges indirectes du Département := 160 000

- Charges indirectes du contrôle des fournitures :

$$\frac{160\,000 \times 25\,000}{800\,000} = 5000$$

- Charges directes du contrôle des fournitures = 55 000

- Coût total du contrôle des fournitures =  $55\,000 + 5000 = 60\,000$  F

**3.4 Coût total du contrôle des fournitures dans l'hypothèse COUTURIER**

charges indirectes : 5000

charges directes :  $\frac{55\,000 \times 695}{1610} = 23\,742$  F

**DOSSIER 4**

**4.1 Introduction du cahier des charges**

La constitution d'une base de données relationnelle unique se justifie car :

- cela évite la multiplication inutile des fichiers et donc la redondance des informations,
- à l'heure actuelle, lorsqu'une information doit être modifiée, elle doit l'être dans chaque base de données ce qui multiplie les risques d'erreurs et d'oublis (toutes les personnes concernées risquent de ne pas disposer des mêmes informations),
- tous les intervenants pourraient, depuis leur poste de travail, accéder à une base de données unique regroupant toutes les informations utiles et ainsi effectuer les traitements de manière efficace (mises à jour, tris, requêtes, états...)

4-2

**NOUVELLE STRUCTURE DE LA BASE**

