

Thématique : **Affaires**

Auteur : **Manon GRIMAUD** (France)

## TRAITER LES RÉSULTATS D'UN CONTRÔLE QUALITÉ

---

**Public :** Cadre ou responsable d'entreprise/d'industrie

**Niveau CECR :** B2

**Durée :** 3-4 heures

**Tâches à réaliser :** Interpréter les résultats d'un contrôle qualité/Rédiger un rapport d'après ces résultats.

## NORME ISO 9001

### Étape - DÉCLENCHEUR

#### Activité – C’est quoi, la “Norme ISO 9001”?

*Descriptif de l’activité pour l’enseignant : Dans cette première partie, les apprenants découvrent ce qu’est la Norme ISO 9001 évoquée dans l’enregistrement sur lequel ils travailleront dans la partie suivante. L’idée est aussi de mutualiser du vocabulaire des affaires et du contrôle qualité.*

#### Consignes de l’apprenant :

**1) En groupe, répondez à ces questions :**

- Qu’est-ce qu’un audit ?
- Qu’est-ce qu’un contrôle qualité ?
- Quelle est la différence entre les deux ?

**2) Certaines entreprises, dans le cadre de leur contrôle qualité, suivent la Norme ISO 9001.**

**Voici sa description selon le site [www.iso.org](http://www.iso.org). Lisez-la, puis répondez à cette question :**

En tant que responsable d’une entreprise, que choisiriez-vous pour votre contrôle qualité : la Norme ISO 9001, l’audit ou les deux ? Justifiez votre réponse.

#### Qu’est-ce qu’un ISO 9001 ?

ISO 9001 est une norme qui établit les exigences relatives à un système de management de la qualité. Elle aide les entreprises et organismes à gagner en efficacité et à accroître la satisfaction de leurs clients.

#### Qu’est-ce qu’un système de management de la qualité ?

Un système de management de la qualité est une démarche utilisée pour définir comment un organisme peut satisfaire ses clients et autres parties liées à ses activités.

La norme ISO 9001 repose sur le concept d’amélioration continue.

Les objectifs en termes de « qualité » ou de « besoins des clients » ne sont donc pas spécifiés. Les organismes doivent les définir eux-mêmes et chercher constamment à améliorer leurs processus pour les atteindre.

#### A qui s’adresse ISO 9001 ?

ISO 9001 s’adresse aux organismes de tous types et de toutes tailles, quel que soit leur secteur d’activité.

Les entreprises plus petites qui n’ont pas de personnel dédié à la qualité peuvent quand même tirer avantage de la mise en œuvre de la norme – l’ISO met de nombreuses ressources à leur disposition pour les aider.

# FAIRE DES OBSERVATIONS ET DES PRÉCONISATIONS

## Étape – CONCEPTUALISATION

### Activité 1 –AJ Maias

### Compréhension globale et détaillée

**Descriptif de l'activité pour l'enseignant :** Dans cette activité, il s'agit d'exploiter le document sonore et de comprendre l'intérêt du contrôle qualité ou des audits pour les entreprises. Ne leur présentez pas l'entreprise dont il est question dans l'enregistrement mais faites-leur lire les questions avant d'écouter le document. Permettez-leur une seconde écoute si nécessaire avant de corriger le QCM de l'exercice 1.

#### 1) Écoutez l'enregistrement et cochez la bonne réponse ci-dessous.

- |  |  |
|--|--|
| a. AJ Maias produit  | <input checked="" type="checkbox"/> des équipements sportifs.<br><input type="checkbox"/> des vêtements de sport.<br><input type="checkbox"/> des vélos d'appartement.   |
| b. AJ Maias se positionne dans                                 | <input type="checkbox"/> le bas de gamme.<br><input checked="" type="checkbox"/> le moyen de gamme.<br><input type="checkbox"/> le haut de gamme.  |
| c. Dans cette entreprise, Rui Tavares est                      | <input type="checkbox"/> ingénieur.<br><input checked="" type="checkbox"/> directeur.<br><input type="checkbox"/> fondateur.   |
| d. L'entreprise AJ Maias                                       | <input checked="" type="checkbox"/> est auditée régulièrement.<br><input type="checkbox"/> suit seulement la norme ISO.<br><input type="checkbox"/> fait souvent des audits.   |
| e. Selon Rui Tavares, le plus important, c'est                 | <input type="checkbox"/> la gestion financière.<br><input checked="" type="checkbox"/> le contrôle qualité.<br><input type="checkbox"/> les critères sociaux.  |
| f. Dans l'entreprise, le contrôle qualité se fait              | <input checked="" type="checkbox"/> tout au long de la chaîne de production.<br><input type="checkbox"/> au bout de la chaîne de production.<br><input type="checkbox"/> à une étape spécifique sur la chaîne de production. |
| g. Selon Rui Tavares, ce qui séduit le plus les clients, c'est | <input checked="" type="checkbox"/> le savoir-faire de l'entreprise.<br><input type="checkbox"/> le rapport qualité-prix des produits.<br><input type="checkbox"/> la réputation de l'entreprise dans la région.             |

## 2) Écoutez une nouvelle fois l'enregistrement et retrouvez les mots utilisés correspondant aux définitions/synonymes suivant(e)s.

- Seulement : **exclusivement**
- La liste des règles à respecter : **Le cahier des charges**
- Pointilleux : **Rigoureux**
- Qui demande un service/produit d'excellente qualité : **Exigeant**
- Prendre en considération : **Prendre en compte**
- Un salarié d'une usine : **Un ouvrier**
- Traverser : **Serpenter**
- Produire en évitant d'avoir des stocks : **Travailler en flux tendu**
- Travailler : **Opérer**
- Qui se remarque facilement : **Qui saute aux yeux**
- Une augmentation de la valeur d'un produit sans le transformer : **La plus-value**

### Activité 2– Faire le lien entre ses idées

### Repérage et conceptualisation

*Descriptif de l'activité pour l'enseignant : La lecture de ce texte se fait de préférence en classe. Le vocabulaire est expliqué au fil de la lecture, de préférence par les apprenants qui connaissent ces mots.*

#### 1) Lisez et observez ce texte :

Objet : Note à l'ensemble du personnel

Chers tous,

À partir du mois prochain, nous accueillerons chaque trimestre une équipe d'auditeurs. **Vu que** notre entreprise applique déjà la Norme ISO, ce message a pour objectif de vous faire comprendre nos motivations. **Bien que** notre entreprise ait de très bons retours, nous avons fait face à des retards de livraison cette année. Le fait de travailler en flux tendu implique un suivi minutieux des tâches de chaque service. **Puisque** AJ Maias ne travaille que pour un client, il nous importe de le satisfaire. **De plus**, notre entreprise est consciente de son impact sur l'économie de sa région. Il est donc de notre responsabilité à tous de pérenniser nos partenariats. Ces audits permettront **donc** aux entreprises de rester **non seulement compétitives, mais aussi** de réagir vite si une anomalie est observée. **Même si** les ajustements à mettre en place sont certainement mineurs, **du fait de** ces observations, nous saurons exactement comment procéder. Nous tenons à préciser que la Norme ISO 9001 devra **quand même** être suivie et aussi que cette décision n'a pas vocation à alourdir les tâches de chacun mais à travailler tous ensemble, de la façon la plus efficace possible. Nous vous remercions d'avance pour votre coopération.

Cordialement,

La direction

#### 2) Les mots en gras sont des connecteurs logiques qui permettent de marquer le lien entre deux idées. Complétez la "boîte à outils" avec ceux du texte et ce qu'ils expriment parmi les propositions suivantes :

*La conséquence / Le but / L'addition / L'opposition et la concession.*



## Les connecteurs logiques

### La cause

Parce que, car, comme, étant donné que, grâce à, à cause de, en raison de, **puisque, du fait de, vu que**

### La conséquence

C'est pourquoi, c'est la raison pour laquelle, alors, par conséquent, ainsi, si bien que, **donc**

### Le but

Pour	} + infinitif	pour que	} + subjonctif
afin de			
en vue de			

### L'addition

Et, de même que, ainsi que, en outre, **de plus, non seulement... mais aussi**

### L'opposition et la concession

Mais, tandis que, alors que, cependant, pourtant, néanmoins, en revanche, par contre, au contraire, malgré, **bien que + subj, même si, quand même**

## Étape – SYSTÉMATISATION

### Activité 3 – Faire le lien entre les idées

*Descriptif de l'activité pour l'enseignant : La lecture de la grille se fait en groupe pour s'assurer de sa compréhension. Les exercices sont à faire individuellement avant de les corriger en groupe-classe. Ces exercices sont à faire seuls ou par deux. Une correction est faite en groupe-classe à la fin de chaque exercice.*

**Observez la grille de contrôle qualité ci-dessous puis faites les exercices.**

#### Poste : Production de la pièce "Guidon, modèle Ext-03"

Points à contrôler	Positif	Négatif
<b>Propreté de la chaîne</b>	Nettoyage quotidien. Chaque ouvrier est responsable du nettoyage de son poste en fin de journée (respect du poste de travail).	Matériel de nettoyage peu adapté à l'installation des postes (impossibilité d'enlever la poussière sur les machines en hauteur).
<b>Nombre de personnes sur le poste</b>		Insuffisant (tous les ouvriers travaillent entre 15 et 30 minutes de plus chaque jour pour finir leurs activités).
<b>Sécurité et hygiène</b>	Service interne de nettoyage des tenues de travail. Pause déjeuner de 1h30 (cafétéria sur place).	Impossibilité de s'asseoir (mal de dos ou arrêt de travail : 38% des ouvriers).
<b>Temps de fabrication par pièce</b>		Pas de marge de manœuvre en cas de retard de livraison sur les postes précédents.
<b>Rapport qualité-prix de la pièce finale</b>		R.A.S (Rien À Signaler)

**1) Complétez ces observations en utilisant les connecteurs ci-dessous :**

*c'est la raison pour laquelle ; afin de ; afin que ; en outre ; en revanche*

- 1- **Afin de** payer moins d'heures supplémentaires, l'embauche d'un ouvrier est nécessaire.
- 2- L'entreprise nettoie les tenues de travail de ses ouvriers. **En outre**, elle leur permet un accès à une cafétéria sur place, optimisant ainsi leur temps de pause, **afin que** leur emploi n'empiète pas sur leur temps libre.
- 3- Le cahier des charges met l'accent sur le confort des ouvriers. **En revanche**, l'absence de siège est un vrai problème car il entraîne des douleurs physiques et mène à des arrêts de travail.
- 4- Le rapport qualité-prix ne pourrait pas être meilleur. **C'est la raison pour laquelle** l'auditeur n'a rien à signaler.

**2) À votre tour, individuellement, interprétez les résultats du contrôle qualité en rédigeant des observations en utilisant :**

*cependant ; pour que ; alors que ; mais ; par contre*

# RÉDIGER UN RAPPORT ET ADRESSER SES PRÉCONISATIONS

## Étape – CONCEPTUALISATION 2

### Activité 1 – Les préconisations

### Rappel et réflexions

**Descriptif de l'activité pour l'enseignant :** Cette activité a pour but de montrer que le contenu n'est pas tout, que sa formulation est essentielle et que le contexte, ici professionnel, ne permet pas un ton trop directif. Aussi, cette partie a pour objectif de montrer des structures-type et de faire remarquer aux étudiants, par eux-mêmes, le format attendu d'un rapport professionnel. À faire en groupe-classe.

- 1) Suite à un audit/contrôle qualité, un rapport est adressé à l'entreprise. Celui-ci respecte une certaine logique et des codes socio-linguistiques.



#### Écrire un rapport suite à un contrôle qualité

##### Sur le fond

- Les commentaires sont le résultat d'observations
- Les préconisations sont réalistes et adaptées à la situation
- Les préconisations sont convaincantes/argumentées
- Le lien entre les idées est évident pour le lecteur

##### Sur la forme

- Le ton est bienveillant, respectueux et professionnel
- L'auteur ne parle pas en son nom propre (ses commentaires sont neutres, il ne parle pas à la première personne)

- 2) Lisez les trois versions d'un extrait de rapport ci-dessous et complétez le tableau en cochant la/les cases correspondantes :

##### Version 1 :

J'ai vu que les ouvriers ne peuvent pas s'asseoir car il n'ont pas de siège lorsqu'ils sont à leur poste. 38 % d'entre eux ont régulièrement mal au dos ou sont en arrêt de travail. S'ils pouvaient s'asseoir de temps en temps, ce problème n'existerait pas. Je pense que vous devriez penser à une solution pour que les ouvriers ne soient pas debout 8 heures par jour.

##### Version 2 :

Les ouvriers ne peuvent pas s'asseoir car il n'ont pas de siège. A cause de cela, 38 % d'entre eux ont régulièrement mal au dos ou sont en arrêt de travail. C'est un problème pour la santé des ouvriers et cela fait perdre de l'argent à l'entreprise. C'est pourquoi, il faudrait que les ouvriers puissent s'asseoir.

## Version 3 :


Les ouvriers ne pouvant pas s’asseoir, ont régulièrement mal au dos et 38% d’entre eux se sont vus délivrer un arrêt de travail temporaire au moins une fois depuis leur embauche. C’est un problème de santé pour les ouvriers et un coût pour l’entreprise. Vous devez équiper chaque poste d’un siège pour permettre à l’ouvrier de changer de position régulièrement. De plus, il faut que vous organisiez une formation “gestes et postures” en prévention, dans l’usine, avec un organisme agréé.

GRILLE D’EVALUATION DU RAPPORT	Version 1	Version 2	Version 3
L’auditeur ne parle pas en son nom propre		X	X
Le rédacteur utilise un ton adapté (suggestions/conseils/tact)	X	X	
Le rédacteur fait le lien entre les idées		X	X
Le rédacteur fait des préconisations adaptées			X
Le rédacteur justifie/explicite ses préconisations			X

### 3) En ce qui concerne le ton, remplissez ce tableau :

	Trop directif	Suggestif
Il faut + inf	X	
Il faudrait + inf		X
Il faut que + subj	X	
Devoir au présent +inf	X	
Il faudrait que + subj		X
Devoir au conditionnel + inf		X
L’impératif	X	
Phrase hypothétique (si...)		X

### 4) Voici quelques outils à maîtriser :

	Quelques structures impersonnelles pour donner une opinion	
<b>QUELQUES STRUCTURES SUIVIES DE L’INFINITIF (remarques générales) :</b>		<b>QUELQUES STRUCTURES SUIVIES DU SUBJONCTIF (remarques adressées à une entité en particulier) :</b>
Il faut/faudrait		Il faut/faudrait que
Il vaut/vaudrait mieux		Il vaut/vaudrait mieux que
Il importe de		Il importe que
Il est/serait temps de		Il est/serait temps que
Il suffit/suffirait de		Il suffit/suffirait que
Il est + adjectif + de		Il est + adjectif + que
C’est bien de		C’est bien que
Il est dommage/regrettable de		Il est dommage/regrettable que
<b>Exemples :</b>		
<i>Il faut embaucher</i> afin d’éviter les heures supplémentaires (remarque générale)		
<i>Il faudrait que vous embauchiez</i> afin d’éviter les heures supplémentaires (remarque adressée au lecteur du rapport/responsable de l’entreprise) -> L’utilisation du conditionnel rend la phrase moins directive.		





## Faire des hypothèses, proposer des solutions

### Si + présent, futur (la plus concrète)

Si vos salariés *ont* un siège à leur disposition, ils *pourront* soulager leur dos.

### Si + présent, impératif (consigne, conseil)

Si vos salariés *font* trop d'heures supplémentaires, *envisagez* d'embaucher un ouvrier en plus pour mieux répartir les tâches.

### Si + imparfait, conditionnel (imaginer une réalité « alternative », faire une suggestion)

Si les ouvriers *avaient* le matériel adéquat, ils *pourraient* mieux nettoyer leur poste de travail.

## 5) Voici une proposition de correction pour le rapport. Respecte-t-il les critères vus plus tôt? Vérifiez en remplissant le tableau et justifiez vos réponses.

Les salariés ne peuvent pas s'asseoir car il n'ont pas de siège lorsqu'ils sont à leur poste. Ceux-ci ont donc régulièrement mal au dos et 38% d'entre eux se sont vus délivrer un arrêt de travail temporaire au moins une fois à cause de cela. Il importe d'agir car cela a non seulement un impact négatif sur la santé des ouvriers, mais aussi un coût financier. Si ceux-ci pouvaient soulager leur dos régulièrement, la plupart de ces arrêts seraient évitables. Il suffirait donc d'équiper chaque poste de travail d'un siège. En outre, une formation "gestes et postures", dispensée en prévention dans l'usine par un organisme agréé, serait bénéfique à tous.

GRILLE D'ÉVALUATION DU RAPPORT	v
L'auditeur ne parle pas en son nom propre	
Le rédacteur utilise un ton adapté (suggestions/conseils/tact)	
Le rédacteur fait le lien entre les idées	
Le rédacteur fait des préconisations adaptées	
Le rédacteur justifie/explicite ses préconisations	

### Activité 2

**Descriptif de l'activité pour l'enseignant : Individuellement ou par deux.**

**Les phrases ci-dessous sont des extraits de rapports un peu maladroits. Reformulez-les pour qu'elles soient plus adaptées à la situation. Il y a plusieurs réponses possibles. Une reformulation de l'ensemble de la phrase (vocabulaire, syntaxe, conjugaison) est possible tant que vous n'ajoutez pas d'informations supplémentaires.**

1) « Vous devez embaucher un salarié supplémentaire pour que les salariés travaillent 35 heures par semaine, comme stipulé sur leur contrat. »

.....

2) « Je trouve dangereux d'allouer si peu de temps à la fabrication de cette pièce. Que ferez-vous le jour où il y aura du retard sur la chaîne ? »

.....

3) « Ne pas prendre en compte la santé de ses salariés est un manque de respect. »

.....

4) « Si vos salariés ne sont pas assez motivés, vous perdez aussi de l'argent. »

.....

5) « Je trouve dégoûtant qu'il y ait tant de poussière sur la chaîne de production. »

.....

6) « Tous les salariés font des heures supplémentaires et cela coûte trop cher à l'entreprise. »

.....

## Étape – RÉINVESTISSEMENT

### Activité 3

**Descriptif de l'activité pour l'enseignant :** À faire de préférence par deux. Limiter le temps alloué à cet exercice à 15/20mn maximum.

Faites lire ce texte à voix haute au reste de la classe ou projetez-le au tableau au moment de la correction. Les autres apprenants peuvent dire ce qui leur paraît bien ou moins bien dit (en restant dans la bienveillance) et proposer des reformulations.

**Voici à nouveau des observations faites lors du contrôle qualité. Imaginez des préconisations adaptées à la situation. Ensuite, rédigez la partie du rapport relative à ce sujet.**

Points à contrôler	Positif	Négatif
Gestion des stocks	Contrôle quotidien des matériaux en attente et des matériaux envoyés sur les chaînes de production.	Un fournisseur a livré en retard plusieurs fois ce dernier semestre, créant du retard sur la chaîne de production.

Préconisations :

.....

.....

.....

Rapport :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

<b>Vérifiez que votre rapport est bien rédigé :</b>	
Vous ne parlez pas en votre nom propre	
Vous utilisez un ton adapté (suggestions/conseils/tact)	
Vous faites le lien entre les idées	
Vous faites des préconisations adaptées	
Vous justifiez/expliquez vos préconisations	

## TÂCHE FINALE – ORALE ET/OU ÉCRITE

**Descriptif de l'activité pour l'enseignant :** Cette activité permet de réutiliser tout ce qui a été vu précédemment. L'activité se déroule en plusieurs temps : la mise en route en groupe-classe afin que tout le monde travaille sur la base du même document, un travail en groupe pour réfléchir au contenu et le traitement de l'ensemble de ces observations afin d'aboutir à un travail finalisé, complet et professionnel.

### Étape 1 - Préparation

#### Situation :

**Vous êtes en charge du contrôle qualité d'une entreprise. Vous devez faire des observations, puis réfléchir à des préconisations et enfin rédiger un rapport à l'attention de l'entreprise.**

#### Tâche :

**Avec vos collègues, observez cette grille d'observation et complétez la dernière ligne avec des points positifs et négatifs réalistes.**

Critères	Points positifs	Points négatifs
Hygiène et propreté	- caisses propres - matériel de nettoyage efficace et moderne	- rayons fruits et légumes un peu sale (fruits écrasés par terre) - poussière rayon « librairie »
Facing (disposition des produits en rayon)	- Facing fait deux fois par jour (au moment du réassort) dans les produits de consommation courante	- rayons à la coupe (fromage et boucherie) mal présentés - rayon « librairie » désorganisé (pas de séparation entre papeterie/journaux/livres)
Caddies et paniers	- nombre suffisant - caddies neufs	- quelques paniers sales - paniers difficiles à trouver
Parking	- -	- -

### 1. PRODUCTION ORALE – Consigne :

**Descriptif de l'activité pour l'enseignant :** En petits groupes ou individuellement si petite classe.

Suite aux observations faites dans ce supermarché, vous cherchez des conseils à adresser au responsable du magasin pour améliorer la situation. Afin de s'assurer que les préconisations sont adaptées, il faut travailler par étapes. En groupe, répondez à ces questions :

- Quel est le problème ?
- Quelles sont les conséquences de ce problème ?
- Que faire pour ne plus avoir ce problème ?
- Pourquoi l'application de cette solution va-t-elle avoir un effet positif ?

Prenez des notes, faites le lien entre les idées. Faites valider vos préconisations par le professeur.

👉 Pensez à réutiliser les outils linguistiques suggérés plus tôt.

### 2. PRODUCTION ORALE ET/OU ECRITE – Consigne :

**Descriptif de l'activité pour l'enseignant :** En fonction du format de la classe et du temps imparti, vous pouvez choisir de faire réaliser ce travail à l'oral ou à l'écrit, en groupe ou individuellement. Si vous faites réaliser ce travail à l'écrit, il peut aussi se faire à la maison. En fonction de vos choix, vous indiquerez à vos apprenants le « scénario » à suivre.

Vous devez maintenant fournir vos résultats à l'entreprise concernée.

Plusieurs scénarios :

**À l'oral :** Vous avez rendez-vous avec la direction du supermarché. Lors d'un entretien, vous présentez vos analyses, montrez les points d'amélioration, puis proposez les solutions à appliquer (en les justifiant).

**À l'écrit :** Vous rédigez le rapport avec vos préconisations qui sera envoyé aux responsables de l'entreprise.

### ► Transcription - RFI – Chronique Transports« Agueda, la “bike valley” du Portugal»

**MARIE-LINE DARCY (journaliste)** : Une autre usine, AJ Maias, a cette particularité de travailler exclusivement pour l'un des plus grands équipementiers sportifs français. La production se situe dans le moyen de gamme mais le cahier des charges imposé est extrêmement rigoureux. L'ingénieur Rui Tavares dirige l'entreprise qui porte le nom de son fondateur.

**RUI TAVARES (directeur)** : Au-delà du respect de la norme habituelle ISO 9001, on a régulièrement des audits de notre client et je peux vous dire que c'est bien plus exigeant que la certification. De nombreux paramètres sont pris en compte : la qualité du produit, les critères sociaux, si on prend soin de nos ouvriers, des questions financières aussi. Mais c'est sans doute le contrôle de la qualité qui prime dans notre entreprise.

**MARIE-LINE DARCY** : La ligne de production serpente dans l'usine qui travaille en flux tendu. En bout de ligne, des cartons aussitôt empilés et rangés dans des camions. Les postes de travail, où opèrent hommes et femmes, sont ponctués par des pôles de contrôle de qualité. Ce qui a séduit la société française saute aux yeux. Rui Tavares.

**RUI TAVARES** : Ce qui est sans doute vu comme le plus important dans l'univers de la bicyclette au Portugal, c'est notre grand savoir-faire. Dans la région, la majeure partie des gens a été ou est liée au secteur du vélo. Notre spécialisation, c'est la plus-value pour nos clients.