

# Développement d'un système de mesures de performances pour deux départements chez Atar Roto Presse SA

Travail de Certificat - MasterQSM - CAS1

Août 2008

Par Khaoula El Idrissi Gemperli



# Choix du sujet du TC

## Motifs du choix:

- Particularités dans le monde de l'imprimerie
  - o Dominance d'une gestion empirique
  - o Habitude de guérir au lieu de prévenir

Et

- L'imprimerie est aussi confrontée aux nouvelles réalités du marché:
  - o Satisfaction les besoins et attentes de toutes les parties intéressées
  - o Rapidité, qualité, innovation, réactivité, prix
  - o Concurrence agressive

# Choix du sujet du TC

Suite...

Pour maîtriser la gestion et pouvoir vivre dans ces nouvelles conditions du marché

→ Besoin urgent d'outils de pilotage de performances objectifs, systématiques et transparents

# Choix du sujet du TC

## Suite

### Choix de l'outil adéquat:

- Pour intégrer des indicateurs concernant le client et le personnel en plus de ceux concernant les finances et les processus internes
  - Décision de prendre un tableau de bord prospectif

# Première conclusion

- Le développement d'un Tableau de Bord Prospectif est un processus qui permet de remettre beaucoup de choses en question dans une entreprise