

EXAMEN –SESSION NORMALE
GESTION ET EVALUATION DE LA QUALITE DES ENTREPRISES

DUREE : 2 Heures Page 1/4

NB - : Répondez directement sur la copie de l'épreuve
Une ou plusieurs réponses correctes sont possibles, donc merci de cocher sur toutes les réponses correctes

QCM

1. La définition des objectifs qualité et la spécialisation des processus opérationnelles et des ressources associées pour l'atteinte de ces objectifs qualité sont est activité de :
 - La maîtrise de la qualité
 - La planification de la qualité
 - L'assurance de la qualité
 - L'amélioration de la qualité

2. L'étape « Act » de la roue de DEMING inclut les actions comme :
 - La définition d'objectifs
 - L'application des procédures
 - La rédaction de la Politique Qualité
 - La réalisation des contrôles
 - L'élaboration des nouveaux plans d'actions
 - La mise en œuvre des actions correctives
 - Le traitement des non conformités

3. Pourquoi s'intéresser à la qualité et sa gestion, parce que :
 - Les défauts risquent de se produire si l'on n'anticipe pas
 - Une bonne organisation du travail doit être mettre en place des mécanismes pour éliminer les défauts
 - S'il y a beaucoup de communication, il y aura plus de chance de défauts
 - Les mécanismes ne doivent pas être générateurs de défauts
 - Si on ne connaît pas qui est le client ce sera difficile de le satisfaire
 - Il est facile de confondre fournisseurs et clients internes

4. Aujourd'hui, les consommateurs deviennent de plus en plus exigeants quant à la qualité des produits qu'on leur présente. Le facteur pris en compte par le consommateur pour déterminer la qualité du produit est :
 - Le prix payé pour le produit,
 - Sa durée de vie,
 - Son apparence
 - Sa fiabilité.

5. Le niveau de progrès qui correspond à la maîtrise de pilotage des processus par l'entreprise est :
- Le niveau 2 (défini, planifié, suivi)
 - Le niveau 3 (maîtrise)
 - Le niveau 4 (optimisé)
 - Le niveau 5 (amélioration permanente)
6. La mesure de la satisfaction client est un des critères d'évaluation :
- De management des ressources
 - De responsabilité de la direction
 - De mesures, analyses et amélioration
7. La mesure de la satisfaction client est un des critères d'évaluation :
- De management des ressources
 - De responsabilité de la direction
 - De mesures, analyses et amélioration
8. La planification de la qualité est une composante de la gestion de la qualité. Elle couvre l'aspect :
- Planification des produits
 - Planification de la gestion de la qualité
 - Surveillance des processus ou procédés
 - Elimination des défaillances
9. Un processus nécessite :
- Des entrées
 - Des ressources documentées
 - Des sorties
 - Des procédures
 - Des indicateurs pour son efficacité
 - Des moyens de maîtrise
10. La qualité perçue c'est :
- La qualité attendue par le client se construit autour de ses besoins mais aussi de son expérience antérieure du produit ou service
 - Celle formulée par l'entreprise sous forme de critères explicites à partir desquels il est possible d'apprécier la conformité de la qualité délivrée
 - Celle que reçoit réellement le client
 - Celle qu'expérimente le client.

QRC

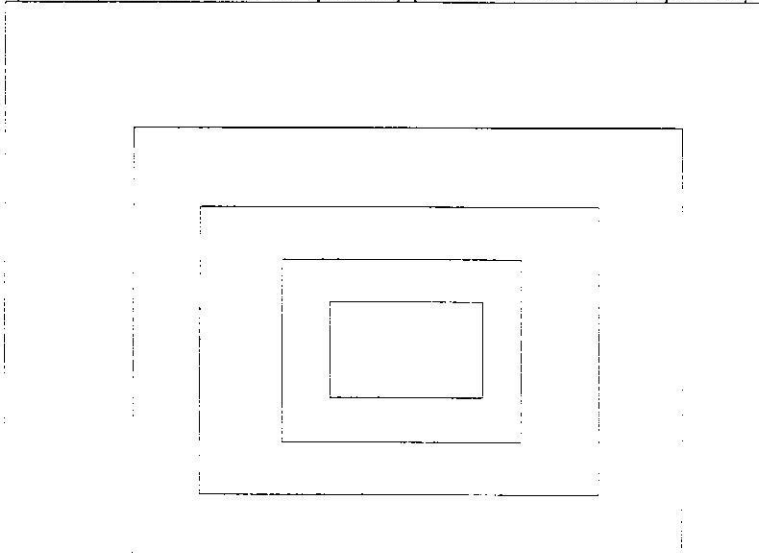
1. Comment définissez-vous la gestion de la qualité ?

2. Comment assurer la qualité ?

3. Le tableau ci-dessous permet de comparer les deux concepts : la maîtrise de la qualité et l'assurance qualité. Cochez l'item correspondant à chaque concept

Item	Maîtrise de la qualité	Assurance qualité
Produit des résultats		
Détecte des déviations		
Peut modifier la qualité du produit		
Est le résultat d'un examen		
Évite les déviations		
Définit dans quelle mesure la qualité sera maîtrisée		
Concerne les moyens opérationnels pour répondre aux exigences en matière de qualité		

4. Dans le schéma ci-dessous est traduit le modèle de gestion de la qualité ; indiquez le carré correspondant à la gestion de la qualité et ses composantes : contrôle de la qualité, assurance qualité, maîtrise de la qualité, planification de la qualité, amélioration de la qualité



5. A travers quelques exemples, expliquez quand l'une des définitions ci-après prime au sein de l'entreprise

- A) la qualité est l'aptitude à satisfaire le client
- B) la qualité est la conformité aux exigences
- C) la qualité est une valeur ajoutée

6. Pourquoi le nombre des critères d'évaluation doit être limité

7. Le processus de fabrication doit aboutir à des produits aptes à l'usage. En quoi correspond l'expression « apte à l'usage » ?

8.