



QCM = 16/20
1^{er} sujet = 02/05
2^e sujet = 03/05
} = 21/30 → 14/20

Date de l'examen : Lundi 12 Janvier 2004

NOM : DELCROIX

Prénom : Bertand

Intervenant : Gilles Costenoble

Consignes : Ce devoir comporte un QCM de 20 questions relatives aux notions abordées en cours jusqu'au 2 Décembre 2003 inclus, ainsi que 2 sujets de réflexion. Il vous est recommandé de bien lire l'énoncé de chaque question ainsi que l'ensemble des réponses possibles. Pour répondre à chaque question du QCM, remplissez le carré prévu à cet effet (ex : ■ B -) ou bien mettez un signe distinctif dans le carré voulu (ex : ☒ A - ou ☒ C -). Chaque question vaut 1 point. Il n'y a pas de points négatifs. Une seule réponse possible. D'autre part, répondez aux sujets de réflexion, qui valent chacun 5 points, en utilisant les dernières feuilles de ce document et en développant chaque sujet en une page maxi. Il me reste à vous souhaiter bon courage !

Question 1 : « L'établissement et la spécification des critères de coût de la qualité et des niveaux de performance, de sécurité et de fiabilité d'un produit devant donner satisfaction au client » est une définition qui s'applique à laquelle des notions suivantes ?

- 1
- A - Contrôle qualité,
 - B - Qualité,
 - OK C - Assurance qualité.

Question 2 : Selon la norme, l'autocontrôle est-il :

- 1
- A - Le contrôle délégué par une entreprise cliente à une entreprise fournisseur,
 - OK B - Le contrôle effectué par un opérateur sur son propre travail,
 - C - L'état dûment repéré d'un produit ou d'un service quant à la situation dans l'exécution du plan de contrôle.

Question 3 : Pour établir un diagramme en arête de poisson, on utilise souvent l'expression mnémotechnique « les 6 M ». Que signifient ces « 6M » ? :

- 1
- A - Marketing, management, méthodes, métrologie, matériels, motivation,
 - B - Moyenne, médiane, mode, maximum, minimum, médiatrice,
 - C - Mobilité, motivation, maîtrise, modération, méthode, management,
 - OK D - Main d'œuvre, méthode, matière, moyen, milieu, management.

Question 4 : La qualité peut être définie comme étant :

- 1
- A - L'amélioration de la productivité de l'entreprise,
 - B - L'augmentation des bénéfices de l'entreprise,
 - OK C - L'aptitude d'un produit à satisfaire le besoin,
 - D - La fiabilité d'un produit.

Question 5 : Dans une entreprise, le service Qualité doit-il être :

- A - rattaché à la production,
 B - rattaché à la direction,
 Non C - un service indépendant de tous les autres (y compris de la direction).

Question 6 : Le respect des spécifications, des délais et du cahier des charges est-il suffisant dans la démarche « qualité totale » ? :

- 1
 Oui A - OUI,
 B - NON.

Question 7 : Parmi les affirmations suivantes, laquelle retenez-vous ? :

- Non A - Le SPC et Le MSP sont deux outils différents de la gestion de la qualité,
 B - Le SPC et Le MSP sont des outils de la gestion de la qualité au niveau du bureau d'études,
 C - Le SPC et Le MSP sont deux outils identiques de la gestion de la qualité.

Question 8 : « L'ensemble des actions préétablies et systématiques nécessaires pour donner la confiance appropriée en ce qu'un produit ou un service satisfera aux exigences données relatives à la qualité » est la définition :

- A - De l'assurance qualité,
 B - De l'audit qualité,
 Non C - Du contrôle qualité.

Question 9 : Dans la démarche « qualité totale » les groupes d'amélioration de la qualité sont-ils souhaitables ? :

- 1
 Oui A - OUI,
 B - NON.

Question 10 : Le contrôle qualité peut-il être une composante de la démarche « qualité totale » ? :

- 1
 Oui A - OUI,
 B - NON.

Question 11 : Selon la norme, la maîtrise de la qualité est-elle :

- Non
- A - L'ensemble de la structure organisationnelle, des responsabilités, des procédures, des procédés et des ressources pour mettre en œuvre la gestion de la qualité,
 - B - Les orientations et objectifs généraux en matière de qualité exprimés formellement par la direction générale,
 - C - Les techniques et activités utilisées pour répondre aux exigences de la qualité.

Question 12 : Selon la norme, à quoi correspond la définition suivante :

« Les orientations et objectifs généraux d'une entreprise en ce qui concerne la qualité, tels qu'ils sont exprimés par la direction générale » ? :

1

- A - Le plan qualité,
- B - Le système qualité,
- OK C - La politique qualité.

Question 13 : Le manuel qualité est-il l'expression écrite de la politique qualité ?

1

- A - Du chef d'entreprise,
- B - Du responsable qualité,
- OK C - De l'ensemble des acteurs de l'entreprise.

Question 14 : La norme ISO 9001 exige que soient établies et tenues à jour des revues de contrat :

1

- OK A - VRAI,
- B - FAUX.

Question 15 : Qu'est-ce qu'une non conformité ? :

1

- OK A - La non satisfaction aux exigences spécifiées,
- B - La non satisfaction aux exigences de l'utilisation prévue,
- C - La déviation par rapport à ce qui est attendu.

Question 16 : Pour estimer les coûts résultant de la non qualité, on prend en compte :

- 1 - Les coûts de détection,
- 2 - Les coûts de prévention,
- 3 - Les coûts de défaillance externe,
- 4 - Les coûts de défaillance interne.

1

Réponses :

- A - Réponses 3 et 4,
- B - Réponses 1 et 2,
- C - Réponses 1, 2 et 4,
- D - Réponses 1, 2, 3 et 4.

Question 17 : La définition suivante : « Aptitude à retrouver l'historique, l'utilisation ou la localisation d'un article ou d'une activité, ou d'articles ou d'activités semblables, au moyen d'une identification enregistrée » est celle :

1

- A - Du contrôle,
- B - De la traçabilité.
- C - De la vérification.

Question 18 : La certification d'entreprise est définitivement acquise pour une entreprise dès lors qu'elle a satisfait aux exigences de l'audit de certification :

1

- A - VRAI,
- B - FAUX.

Question 19 : Quel est le « principe de base » de la qualité totale ? :

1

- A - L'amélioration des relations avec les clients et les fournisseurs,
- B - L'établissement de relations de partenariat client/fournisseur tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'entreprise,
- C - L'implantation d'un service chargé des relations avec les clients et les fournisseurs,
- D - La mise en place d'un programme d'audits fournisseurs.

Question 20 : Quelle est la définition de l'assurance qualité ? :

1

- A - C'est la mise en œuvre d'un ensemble approprié de dispositions préétablies et systématiques destinées à donner confiance en l'obtention de la qualité requise,
- B - C'est un accord entre donneur d'ordre et fournisseur sur le planning de livraison, la quantité et la qualité des pièces à livrer.

Attention : suite du devoir pages 5 et 6

3

Premier sujet de réflexion (sur 5 points - A développer en une page maxi) :

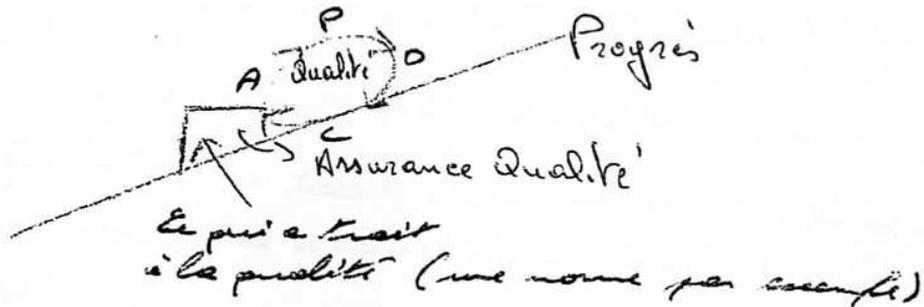
Expliquez la « roue de DEMING » ?

La roue de DEMING est liée à la notion de PDCA. OK

- Plan
- Do
- Check
- Act.

C'est à dire qu'on planifie, qu'on fait ce qui a été planifié, qu'on vérifie ce qui a été fait, pour ensuite apporter les modifications nécessaires de façon à améliorer le processus.

On la représente par le schéma suivant :



Il est important de noter que les éléments ayant trait à la qualité impliquent, sur ce schéma, la roue de développer la qualité, exprimant ainsi l'idée que grâce à la qualité un tel processus est possible (voire même souhaitable), cela étant le rôle de poste-fon.

Grâce à cette roue de DEMING on cherche à améliorer la qualité au sein des entreprises. OK

cf Démarche d'amélioration continue



OACROIX Bertrand

Deuxième sujet de réflexion (sur 5 points - A développer en une page maxi)

2

En quoi consiste le « Système de Management de la Qualité » prôné par les normes de la famille ISO 9000 (version 2000) ? Qu'est-ce qui vous paraît être une avancée significative par rapport au référentiel de 1994 ?

Les normes de la famille ISO 9000 du référentiel de 1994 sont les suivantes :

ON - la norme ISO 9001 qui s'attache à la qualité sur l'ensemble du processus, ^{de la conception à la vente} du début de celui-ci jusqu'à l'après-vente.

ON - la norme ISO 9002 qui s'attache à la qualité du début de la fabrication jusqu'à l'après-vente.

Non - la norme ISO 9003 qui s'attache à la qualité au niveau de la fabrication de produits - Contrôles et Essais

Le « système de management de la qualité » prôné par les normes de la famille ISO 9000 (version 2000) approfondit ces normes, poussant plus avant la recherche de la qualité. En effet, la norme ISO 9004 est introduite, toujours dans l'esprit du « système de management de la qualité », à savoir une recherche sans cesse accrue de la qualité. En outre, le « système de management de la qualité » incite l'ensemble des acteurs de l'entreprise à œuvrer dans le sens d'une meilleure qualité, et ce à chaque échelon, par l'articulation entre autres d'une politique qualité, d'un plan qualité, d'un système qualité - ainsi chacun est impliqué dans cette recherche de qualité.

↑ A peu près concrètement ?