

## Cours EPITA : La Qualité : un domaine au cœur des enjeux industriels d'aujourd'hui ?

Intervenant: **Raymond Gutierrez**

**QCM Partiel de Janvier 2012**

**REPONDRE SUR LA FEUILLE DE QCM FOURNIE**

<b>Question 1 : Définition de la Qualité</b>	<b>Réponses</b>
A product is of quality because it is hard to make it and costs a lot of money	
A product is of quality because a quality engineer has been involved on the project	
A product is of quality because it is of use to customers and gives them value	
<b>Question 2 : Définition de la Qualité (suite)</b>	<b>Réponses</b>
La Qualité, c'est la conformité au planning initial du projet.	
La Qualité, c'est la conformité aux besoins.	
La Qualité, c'est la conformité au coût initial du projet.	
<b>Question 3 : Rôle de l'ingénieur Qualité</b>	<b>Réponses</b>
L'ingénieur Qualité vérifie l'application & le suivi du système qualité de l'entreprise sur le projet.	
L'ingénieur Qualité contrôle que l'avancement du projet correspond bien à ce qui est attendu.	
L'ingénieur Qualité vérifie que les tests de validation sur le projet sont correctement réalisés.	
<b>Question 4 : Revues</b>	<b>Réponses</b>
Les revues Qualité sont des réunions de point d'avancement entre le chef de projet et l'ingénieur qualité.	
Les revues Qualité sont des réunions de contrôle coordonnées par l'ingénieur qualité et organisées à des étapes bien précises du déroulement d'un projet	
Les revues Qualité sont des réunions de point d'avancement entre le chef de service, le chef de projet et l'ingénieur qualité.	
<b>Question 5 : Audit</b>	<b>Réponses</b>
Un audit Qualité se focalise sur l'analyse des problèmes d'avancement du projet.	
Un audit Qualité est une action de contrôle de l'application du système Qualité.	
Un audit Qualité a pour objectif d'auditer les tests de validation du projet et le niveau de réussite des tests.	
<b>Question 6 : Escalade CCI</b>	<b>Réponses</b>
L'escalade CCI est une escalade au chef de département par le responsable de compte client.	
L'escalade CCI est une escalade hiérarchique qui permet au responsable de compte client d'alerter le responsable du chef de projet et également son supérieur	
L'escalade CCI est une escalade au niveau de la hiérarchie qualité (ingénieur qualité, responsable qualité ...) pour alerter en finale la direction générale.	

<b>Question 7 : ISO 9000</b>	<b>Réponses</b>
La norme ISO 9000 est une norme au niveau international en matière de qualité. Elle a été élaborée par l'International Organisation for Standardization (ISO).	
La norme ISO 9000 est une norme d'origine anglaise en matière de qualité. Elle a été élaborée par l'Intelligence Service Office (ISO).	
La norme ISO 9000 est une norme d'origine américaine en matière de qualité. Elle a été élaborée par l'Information Society Organization (ISO).	
<b>Question 8 : Certification Iso 9000</b>	<b>Réponses</b>
Permet de valider que les plans qualité projet d'une entreprise satisfont aux exigences de la norme ISO 9000.	
Permet de valider que le système qualité d'une entreprise satisfait aux exigences de la norme ISO 9000.	
Permet de valider que les objectifs qualité de la direction d'une entreprise satisfont aux exigences de la norme ISO 9000.	
<b>Question 9 : Manuel Qualité</b>	<b>Réponses</b>
Le manuel qualité est le document qui décrit la démarche qualité en vigueur dans une entreprise.	
Le manuel qualité est le document qui décrit la démarche qualité en vigueur au niveau d'un projet typique.	
Le manuel qualité est le document qui décrit la démarche qualité au niveau d'un service ou département projets.	
<b>Question 10 : Indicateurs Qualité</b>	<b>Réponses</b>
Les indicateurs sont des grandeurs chiffrées représentatives du travail du chef de projet (taux de disponibilité, nombre d'heures accomplies, % de temps sur les tâches qualité...).	
Les indicateurs sont des grandeurs chiffrées représentatives de l'accomplissement du projet (tenue du budget, tenue des délais, taux d'anomalies, indice de satisfaction client ...)	
Les indicateurs sont des grandeurs chiffrées représentatives des documents rédigés par le responsable qualité sur le projet	
<b>Question 11 : Definition Qualité totale</b>	<b>Réponses</b>
La Qualité totale aborde la totalité de la problématique de satisfaction du client, au travers de ses différentes facettes.	
La Qualité totale aborde la totalité des étapes du cycle de vie d'un projet, au travers de ses différents aspects.	
La Qualité totale implique la totalité des services de l'entreprise, au travers de leurs différentes missions.	

<b>Question 12 : Importance de l'Assurance Qualité</b>	<b>Réponses</b>
L'Assurance Qualité, qui met en place des procédures pour donner confiance dans un certain niveau de qualité, est privilégiée aujourd'hui par rapport au Contrôle Qualité qui assure des vérifications aléatoires ou systématiques sur les éléments produits.	
L'Assurance Qualité, qui permet d'assurer un haut niveau de qualité, est positionnée aujourd'hui en second par rapport au Contrôle Qualité qui vise la vérification systématique des éléments produits, et qui est donc plus fiable.	
L'Assurance Qualité, qui met en place des démarches systématiques au niveau qualité, vient en second aujourd'hui par rapport au Contrôle Qualité qui réalise des contrôles aléatoires ou systématiques sur les éléments produits.	
<b>Question 13 : Importance de l'amélioration continue du système Qualité</b>	<b>Réponses</b>
L'amélioration continue du Système Qualité vise à améliorer continuellement le plan qualité d'un projet, tout au long de la vie d'un projet, du démarrage, jusqu'à la réalisation puis au passage à la maintenance.	
L'amélioration continue du Système Qualité vise à mettre en place une équipe qui met à jour en permanence le système qualité de l'entreprise en fonction des évolutions de l'activité de l'entreprise, des contextes clients, de l'environnement externe etc ...	
L'amélioration continue du Système Qualité vise à améliorer l'efficacité des contrôles qualité au fil du temps, par des analyses régulières de leur efficacité et en réajustant à chaque fois les pratiques.	
<b>Question 14 : Coûts de non qualité</b>	<b>Réponses</b>
D'après une étude COGNOS, les coûts de la non Qualité représentent en moyenne 10,9% du chiffre d'affaires des entreprises	
D'après une étude CEGOS, les coûts de la non Qualité représentent en moyenne 3,9% du chiffre d'affaires des entreprises	
D'après une étude GECOS, les coûts de la non Qualité représentent en moyenne 0,9% du chiffre d'affaires des entreprises	
<b>Question 15 : Les niveaux CMMI</b>	<b>Réponses</b>
CMMI niveau 1 est un niveau très apprécié par les administrations françaises ou même internationales	
CMMI niveau 10 est le niveau le plus élevé, qui ouvre en grand les portes des administrations françaises ou internationales	
CMMI niveau 3 est un niveau souvent requis par les administrations françaises ou internationales	
<b>Question 16 : Réclamations client</b>	<b>Réponses</b>
Les Réclamations client sont gérées en priorité par le chef de projet, aidé par son responsable, qui coordonne la définition et le suivi du plan d'actions	
Les Réclamations client sont gérées en priorité par l'ingénieur qualité ou le responsable qualité qui coordonne la définition et le suivi du plan d'actions	
Les Réclamations client sont gérées en priorité par le directeur de l'entreprise qui coordonne la définition et le suivi du plan d'actions	

<b>Question 17 : Gestion de la qualité chez les sous-traitants</b>	<b>Réponses</b>
En premier lieu il convient de s'enquérir des indicateurs qualité définis par le chef de projet de la société sous-traitante.	
En premier lieu il convient de s'enquérir du Plan Qualité du chef de projet de la société sous-traitante.	
En premier lieu il convient de s'enquérir du Manuel Qualité de la société sous-traitante.	
<b>Question 18 : Gestion de la qualité chez les sous-traitants(suite)</b>	<b>Réponses</b>
En second lieu il convient de contrôler le document de conception de l'architecture fait par la société sous-traitante.	
En second lieu il convient de contrôler le document de spécification et le document de tests de validation de la société sous-traitante.	
En second lieu il convient de contrôler la fiche de livraison faite par la société sous-traitante.	
<b>Question 19 : Enregistrement Qualité</b>	<b>Réponses</b>
Un enregistrement Qualité représente la trace et la preuve de la réalisation d'une action Qualité, au regard du système qualité.	
Un enregistrement Qualité est un document rédigé par l'Ingénieur Qualité, sur un projet donné, selon les procédures prescrites par le système qualité.	
Un enregistrement Qualité est enregistré par l'ingénieur qualité en début de projet, et porte sur les caractéristiques du projet.	
<b>Question 20 : Engagement Direction et Qualité</b>	<b>Réponses</b>
La norme ISO 9000 prescrit que la direction montre clairement à l'ensemble du personnel son engagement au niveau de la Qualité.	
La norme ISO 9000 prescrit que le Responsable Qualité montre clairement à l'ensemble du personnel son engagement au niveau de la Qualité.	
La norme ISO 9000 prescrit que le Responsable Qualité montre clairement son engagement en faveur de la qualité auprès de la direction générale.	