

**QCM du 8 octobre 2021**

**Démarche Qualité**

**FISE**

Nom :

Prénom :

Groupe :

**18 questions :**

Entourez les lettres correspondant aux bonnes réponses, une bonne réponse par question

**①** : Quelles sont les règles de base du triangle de la qualité ?

**Ⓐ** Qualité / performances / délais

**Ⓑ** Qualité / coûts / délais

**Ⓒ** Qualité / coûts / satisfaction client

**②** : Quel est le rôle du CSE dans une démarche qualité ?

**Ⓐ** Il réalise des enquêtes sur les accidents, enquête dans un cas de droit d'alerte et réalise des études

**Ⓑ** Il n’a pas de rôle particulier

**Ⓒ** Il réalise uniquement des enquêtes sur les accidents

**③** : la norme ISO 9000/9001, le SMQ se décline aujourd’hui autour de 6 grands principes.

**Ⓐ** Vrai

**Ⓑ** Faux 7 principes

**④** : Lequel de ces principes ne fait pas partie du management de la qualité :

**Ⓐ** Orientation client

**Ⓑ** Leadership

**Ⓒ** Implication du personnel

**Ⓓ** Approche processus

**Ⓔ** Performance

**Ⓕ** Prise de décision fondée sur des preuves

**Ⓖ** Management des relations avec les parties intéressées

**⑤** : L’approche processus est un système de management de la qualité (SMQ) constitué de processus corrélés entre eux.

**Ⓐ** Vrai

**Ⓑ** Faux

**⑥** : L'amélioration continue d'un système de management de la qualité consiste à augmenter la performance interne et la satisfaction des clients. Cela comprend, entre autre :

**Ⓐ** L’analyse des résultats pour identifier les pistes d'amélioration, l’établissement des objectifs, la recherche et mise en œuvre des actions d'amélioration, l’évaluation des résultats, la formalisation des changements.

**Ⓑ** L’analyse des résultats pour identifier les pistes d'amélioration, la recherche et mise en œuvre des actions d'amélioration, l’évaluation des résultats, la formalisation des changements.

**Ⓒ** L’analyse des résultats pour identifier les pistes d'amélioration, l’établissement des objectifs, la recherche et mise en œuvre des actions d'amélioration.

**⑦** : Techniquement, un indicateur est une variable ayant pour objet de mesurer ou apprécier un état ou une évolution

C'est donc un instrument qui permet :

**→** d'évaluer une situation de départ

**→** de suivre la progression par rapport à un objectif fixé ou la variation d'un phénomène

**→** d'évaluer les résultats obtenus, donc de recadrer ses objectifs

**Ⓐ** Vrai

**Ⓑ** Faux

**⑧** : Pour identifier les indicateurs il faut :

**→** analyser les missions des différents services, leurs engagements ainsi que les processus de travail

**→** déterminer les points sur lesquels on souhaite progresser et ceux qui nécessitent un suivi permanent

**→** identifier quels sont les chiffres pertinents sur ces différents points

**Ⓐ** Vrai

**Ⓑ** Faux

**⑨** : Pour maîtriser la mise en œuvre et exploitation des indicateurs il importe de définir :

→ Qui les établit, qui les gère, qui les suit

→ Ce que l'indicateur doit mesurer et pourquoi

→ Comment il est calculé, où et quand

**Ⓐ** Vrai

**Ⓑ** Faux

**⑩** : Le Customer Satisfaction Score ou CSAT : l’indicateur de satisfaction historique

Le CSAT est l’indicateur le plus basique et en même temps le KPI le plus utilisé par les équipes marketing.

Il est construit à partir des réponses obtenues à la question suivante :

**Ⓐ** Quel est votre niveau de satisfaction ?

**Ⓑ** Quel est votre niveau d’insatisfaction ?

**⑪** : Le NPS ou Net Promoter Score mesure la propension des clients à acheter vos produits ou votre marque.

**Ⓐ** Vrai

**Ⓑ** Faux à recommander

**⑫** : Le processus transforme :

**Ⓐ** des données d’entrée en données de sortie.

**Ⓑ** des données d’entrée en données quantifiables.

**Ⓒ** des données de sortie en données quantifiables.

**⑬** : La procédure est un descriptif organisationnel détaillé

**Ⓐ** pour réaliser une base de données.

**Ⓑ** pour réaliser le processus.

**Ⓒ** pour réaliser un schéma descriptif du processus.

**⑭** : L’amélioration continue est une démarche opérationnelle visant à réduire progressivement les dysfonctionnements des processus d’une entreprise, l’insatisfaction de sa clientèle ou encore les risques.

**Ⓐ** Vrai

**Ⓑ** Faux

**⑮** : La démarche kaizen, qui repose sur l’idée :

**Ⓐ** qu’il y a toujours quelque chose qui dysfonctionne au sein de l’entreprise

**Ⓑ** qu’il y a toujours quelque chose qui bloque au sein de l’entreprise

**Ⓒ** qu’il y a toujours quelque chose qui peut être amélioré au sein de l’entreprise

**⑯** : Scrum est la méthodologie la plus rarement utilisée parmi les méthodes Agiles existantes.

**Ⓐ** Vrai

**Ⓑ** Faux c’est la plus utilisée

**⑰** : ISHIKAWA est un outil qui a pour but :

**Ⓐ** de déterminer les effets qui ont une influence sur un processus, de les classer, de les hiérarchiser.

**Ⓑ** de déterminer les causes qui ont une influence sur un effet, et d’éliminer les causes non essentielles

**Ⓒ** de déterminer les causes qui ont une influence sur un effet, de les classer, de les hiérarchiser.

**⑱** : Les 3M sont fréquemment utilisés pour construire un diagramme d'Ishikawa

**Ⓐ** Vrai

**Ⓑ** Faux c’est les 5M