

.....
.....
.....
.....

QCM (3Pts)

A- Vrai ou Faux

- 1- Un processus de support fourni des directives aux autres processus.
- 2- Un processus de réalisation est l'ensemble des moyens humains et matériels qui interviennent dans la réalisation d'un produit.
- 3- Un processus de pilotage mis à la disposition des autres processus les ressources nécessaires.

B- Vrai ou Faux

La perte de la clientèle est une défaillance interne.

C- Vrai ou Faux

Les frais consacrés au reconditionnement des produits constituent une défaillance interne.

D- Choisissez la bonne ou les bonnes affirmations.

- 1- L'écart entre la qualité recherchée par un producteur et la qualité offerte aux consommateurs constitue un indicateur interne de mesure de la qualité.
- 2- L'écart entre la qualité perçue par le client et la qualité attendue constitue un indicateur interne de mesure de la qualité.
- 3- L'écart entre la qualité voulue par producteur et la qualité offerte aux consommateurs constitue un indicateur externe de mesure de la qualité.
- 4- L'écart entre la qualité perçue par un consommateur et la qualité offerte par un producteur constitue un indicateur interne de mesure de la qualité.

E- Choisissez la bonne ou les bonnes affirmations.

- 1- La mesure du coût d'obtention de la qualité signifie le contrôle des COQ.
- 2- La mesure du coût d'obtention de la qualité signifie le contrôle et la quantification des COQ.
- 3- La mesure du coût d'obtention de la qualité signifie la quantification des COQ.

F- Choisissez la bonne ou les bonnes affirmations.

- 1- Un essai est une opération technique spécifique.
- 2- Le contrôle qualité est un examen périodique.
- 3- L'audit qualité est une activité méthodique et permanente.
- 4- Le contrôle qualité est un examen exhaustif de plusieurs caractéristiques d'un produit.

EXERCICE :

L'entreprise Oued Noun spécialisée dans le textile, vient de s'engager dans la mise en place d'une démarche qualité aux standards ISO9000. A fin d'évaluer les coûts résultant de la non qualité, met à votre disposition les informations suivantes :

- Accidents de travail 3% de la masse salariale qui s'élève à 900000 dh
- Coûts de pollution 48000 dh
- Amortissement du matériel de contrôle : 8000 dh
- Rebuts : 1800 unités pour un coût total de 705000 dh
- Produits re-conditionnés 750 unités pour un coût moyen de 56 dh par produit
- Pertes dues aux achats de matières premières 65000 dh
- Sensibilisation à la qualité : 170000 dh
- Intervention d'un cabinet extérieur pour animer un séminaire d'initiation à la qualité 25000 dh.

