|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Chapitre 11 – Mettre en place une démarche qualitéQCM | | | |
| **Questions** | **Avant** | **Réponses** | **Après** |
| Question 1  La qualité globale recouvre quelles notions de qualité ? |  | du produit fini |  |
|  | des matières utilisées à sa fabrication |  |
|  | des processus de production |  |
|  | des sous-traitants |  |
|  | du SAV |  |
|  | du climat social |  |
|  | de l’image Eco-citoyenne de l’entreprise |  |
| Question 2  Les valeurs d’une entreprise sont synthétisées dans |  | La charte de l’entreprise |  |
|  | La charte qualité de l’entreprise |  |
|  | Le règlement intérieur |  |
|  | Les statuts de l’entreprise |  |
| Question 3  Le diagramme 5M s’appelle également |  | Diagramme Pareto |  |
|  | Diagramme Ishikawa |  |
|  | Diagramme Cause effets |  |
|  | Diagramme Cifuge |  |
| Question 4  Le remue méninge s’appelle également |  | Bing storming |  |
|  | Tempête dans le cerveau |  |
|  | Brain storming |  |
|  | Grande tempête |  |
| Question 5  Le diagramme de Pareto |  | Hiérarchise les causalités |  |
|  | Hiérarchise les problèmes |  |
|  | Aide à la décision |  |
|  | Aide à l’investissement |  |
| Question 6  La certification est validée |  | Par l’état |  |
|  | Par l’Europe |  |
|  | Par un syndicat professionnel |  |
|  | Par des organismes indépendants |  |
| Question 7  Les labels sont |  | Des certificats |  |
|  | Des attestations |  |
|  | Des recommandations |  |
|  | Des étiquette publicitaires |  |
| Question 8  Quels organismes attribuent des certifications |  | AFNOR |  |
|  | Ministère de l’industrie |  |
|  | Veritas |  |
| Question 9  Les labels sont accordés par |  | Par l’état |  |
|  | Par l’Europe |  |
|  | Par un syndicat interprofessionnel |  |
|  | Par des organismes indépendants |  |
| Question 10  Les normes ISO certifient la qualité |  | Des produits |  |
|  | Du personnel |  |
|  | Des procédures |  |
|  | Du management |  |