

Exercices d'entraînement

I. Questions de révision

1. La norme ISO 19011 fait-elle partie des normes de systèmes de management ?
2. Qu'est-ce que la maîtrise documentaire ?
3. Qu'est-ce qu'un processus ? Quelle est sa forme ? Quelles sont les nouveautés introduites dans la version 2015 du SMQ.
4. Les versions 2015 des normes de systèmes de management ont introduit « l'approche par les risques ». Que signifie cette approche et à quelle étape est-elle effectuée (illustrez par un exemple)
5. En quoi l'analyse du contexte de l'entreprise est-il important pour la mise en place de ce système ? Citez des exemples de méthodes utilisées pour effectuer cette analyse ?
6. Depuis plusieurs mois dans l'entreprise où vous travaillez des problèmes de qualité sont apparus. Les problèmes seraient reliés à des changements apparents de spécification de design par le département de l'ingénierie incluant des substitutions de matériaux. Ces problèmes ont été mis en évidence par le département qui conduit les tests de qualification fonctionnelle de produit. Quelle est la recommandation du système qualité pour la meilleure action corrective :
 - a. établir une procédure formelle pour la revue de conception ;
 - b. établir une procédure formelle pour le contrôle de procédé ;
 - c. établir une procédure formelle pour tout changement de spécification de design ;
 - d. établir un système formel de contrôle des dessins et plans ;
 - e. établir ou réviser la procédure pour la revue des matériaux (MRB) ;
 - f. aucune des réponses plus haut.

II. Contrôle des connaissances

Q1. Les nouvelles exigences de la norme ISO 9001 : 2015 en matière de risque consistent à :

1. Analyser les risques et opportunités
2. Déterminer les risques et opportunités qu'il est nécessaire de prendre en compte
3. Planifier les actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités

Q2. Les connaissances organisationnelles se substituent aux compétences :

1. Oui
2. Non

Q3. L'identification et la traçabilité sont des exigences de la norme ISO 9001 : 2015

1. Oui
2. Non

Q4. La cartographie des processus est une obligation de la norme ISO 9001 : 2015

1. Oui
2. Non

Q5. L'organisme doit sensibiliser le personnel :

1. À l'objectif qualité pertinente
2. A la politique qualité
3. A l'importance de leur contribution à l'efficacité du système de management

4. Aux répercussions d'un non-respect des exigences du SMQ

Q6. Quelle doit être la fréquence des revues de direction ?

1. Tous les mois
2. Tous les trimestres
3. Tous les semestres
4. Tous les ans
5. Tous les deux ans

Q7. Quels sont les éléments d'entrée de la revue de Direction à prendre en compte ?

1. L'état d'avancement des actions issues des revues précédentes
2. Les modifications des enjeux internes et externes
3. Les informations sur les performances et l'efficacité du SMQ
4. L'adéquation des ressources
5. L'efficacité des actions mises en œuvre face aux risques et opportunités
6. Les opportunités d'amélioration

Q8. L'approche processus doit se traduire par :

1. La détermination des éléments d'entrée et de sortie
2. La séquence et l'interaction des processus
3. La définition des critères et des méthodes permettant d'assurer l'efficacité du fonctionnement
4. Des activités de surveillance, de mesure et d'analyse de ces processus

Q9. La maîtrise des informations documentées peut concerner :

1. Les procédures, le manuel qualité, les enregistrements, les documents de travail
2. Les normes, les spécifications et les plans
3. Uniquement les procédures
4. Tous les autres documents

Q10. Les informations documentées d'origine externe nécessaires au fonctionnement du SMQ doivent être maîtrisées :

1. Oui
2. Non

Q11. Le contexte de l'organisme doit contenir :

1. La compréhension de l'organisme et de son contexte
2. Les actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités
3. La compréhension des besoins et attentes des parties intéressées
4. La détermination du domaine d'application du SMQ

Q12. Quelles sont les exigences obligatoires à prendre en compte lors de l'enregistrement du besoin client ?

1. Les exigences spécifiées par le client
2. Les exigences non formulées par le client mais nécessaire pour l'usage prévu
3. Les exigences spécifiées par l'organisme
4. Les exigences légales et réglementaires applicables aux produits et services

Q13. Que doit faire la Direction en vue de démontrer son engagement au développement et à la mise en œuvre du système qualité ainsi qu'à l'amélioration continue ?

1. Assurer la responsabilité de l'efficacité du SMQ
2. Faire écrire la politique qualité au responsable qualité

3. S'assurer que le système de management atteint les résultats attendus
4. L'expliquer oralement à l'auditeur
5. S'assurer que chacun dans l'organisme connaît son rôle et ses responsabilités

Q14. Pour la conception de nouveaux produits, que doit-on s'assurer d'avoir

1. Un planning de conception
2. Des éléments d'entrée et de sortie
3. Une cellule de conception spécifique
4. La mise en œuvre d'un processus de conception

Q15. Quelle est la durée de vie du certificat ISO 9001 ?

1. 1 an
2. 2 ans
3. 3 ans
4. 5 ans
5. 10 ans

Q16. A quelle fréquence doivent être établis les audits internes ?

1. Tous les deux mois
2. Tous les six mois
3. Tous les ans
4. C'est l'organisme qui détermine la fréquence

Q17. L'organisme doit-il conserver des informations documentées concernant la description de la non-conformité ?

1. Oui
2. Non

Q18. Doit-on trouver une cohérence entre la politique qualité et les objectifs ?

1. Oui
2. Non

Q19. Comment l'organisme doit-il traiter les éléments non conformes ?

1. Corriger la non-conformité
2. Isoler la fourniture des produits et des services (si applicable)
3. Informer le client
4. Sanctionner la personne, auteur de la non-conformité
5. Obtenir une autorisation d'acceptation par dérogation

Q20. Faut-il mettre en œuvre des actions préventives dans l'ISO 9001 : 2015 ?

1. Oui
2. Non