Questions « Qualité » FOAD
avec réponses à choix multiple

1) Quelle assertion est vraie ?
L'amélioration continue est :
- artificielle
- une invention de l'homme
- innée chez l'homme
- une lubie humaine

2) Quelle assertion est fausse ?
Comment faire progresser une entreprise ou association, club… ?
- en écoutant les bonnes idées, suggestions des uns et des autres, et surtout en en tenant compte
- en décidant seul, dans son coin
- en appliquant, qui qu'il arrive, une idée

3) Quelle assertion est vraie ?
A quel(s) moment(s) une démarche d'amélioration, de progrès a-t-elle sa place dans l'entreprise, association… ? ?
- une fois par an
- au quotidien
- à la création de l'entreprise ou association
- quand le « patron » le décide

4) Quelle assertion est fausse ?
- un processus a des éléments d'entrées et de sortie et crée de la valeur ajoutée
- à l'entrée d'un processus il y a les exigences des clients (adhérents, usagers) et à sa sortie, leur satisfaction
- un processus est un ensemble se suffisant à lui-même
- un processus transforme des matières premières en produits finis ou des informations entrantes en informations sortantes

5) Quelle assertion est fausse ?
- une entreprise (association, club,…) est performante quand tous ses processus sont performants
- la finalité d'un processus est la satisfaction de l'usager (client, adhérent…)
- la non maîtrise d'un processus n'a pas d'influence sur la performance de l'entreprise
- un processus doit être bien dirigé, piloté

6) Quelle assertion est fausse ?
- le pilote du processus est un manager
- le pilote du processus est responsable
- le pilote du processus est un chef d'orchestre
- le pilote du processus est un leader
- le pilote du processus n'a pas de comptes à rendre

Les cahiers de Michel Bury
MON TIR SPORTIF

7) Qu'est une procédure ? Trouvez la réponse fausse.
- des documents écrits
- une procédure répond à 3 questions
- une procédure est transmise oralement entre personnes dans un service de l'entreprise
- une procédure décrit la manière pour traiter un problème, avec les moyens correspondants
- une procédure est la « mémoire » d'une tâche dans une entreprise

8) Quelle assertion est fausse ?
Pour mettre en place une démarche de progrès (d'amélioration), il faut :
- une stratégie, des orientations, et des objectifs
- des moyens pour mesurer le progrès
- une boucle d'amélioration utilisée par tous les personnels de l'entreprise
- que seul le chef d'entreprise soit concerné par les problèmes d'amélioration

9) Quelle assertion est fausse ?
Le plan stratégique (ou plan de développement ou projet …) de l'entreprise, association… :
- définit les objectifs de l'entreprise
- intègre les évolutions et attentes des parties prenantes
- ne tient pas compte de l'environnement économique, social et réglementaire
- prend en compte les contraintes organisationnelles et financières

10) Quelle assertion est fausse ?
Que peut-on faire dans une petite structure, entreprise, association, au niveau d'une démarche de progrès?
- mettre en place une enquête de satisfaction auprès des usagers par des questionnaires « papier » ou « électroniques » à remplir
- organiser régulièrement de temps d'échanges, discussions
- écouter lors de contacts, les adhérents, les clients
- la diriger sans tenir compte des « remontées » des clients, membres..
- mettre en place une boîte à idées ou suggestions
- garder une trace écrite des réunions et des décisions prises

Les cahiers de Michel Bury
MON TIR SPORTIF ♥ Les cahiers de Michel Bury
Les cahiers de Michel Bury
MON TIR SPORTIF ♥ Les cahiers de Michel Bury