



ENCGT

ÉCOLE NATIONALE DE COMMERCE ET DE GESTION
TANGER

Université Abdelmalek Essaâdi
Ecole Nationale de Commerce et de Gestion
Adresse : B.P.1255 Tanger Principal - Maroc. Fax: 039 31-34-93
Tel : 05 39 31 34 87/ 88/ 89 Fax: 05 39 31-34-93
Site web : www.encygt.ma

EXAMENS DE FIN DE SEMESTRE
SEMESTRE D'AUTOMNE
Session Normale-Janvier 2021

Epreuve : **Audit Qualité**
Enseignant : **M'BARKI Mohamed Amine**
Niveau : **ACG (S9)**
Jour/Date : **12/12/2022**
Durée : **2H00**

La norme ISO 9001 v 2015 est autorisée

Partie I (5 points) Cocher la bonne ou les bonnes réponses QCM ISO 9001 V 2015 (5 points)
(Bonne réponse +0,5. Mauvaise réponse -0,25. Aucune réponse 0)

- | | |
|---|---|
| <p>1. L'audit interne :</p> <ul style="list-style-type: none">a) Vérifie la compétence du personnelb) Permet d'évaluer la conformité des exigences de ISO 9001c) Vérifie la conformité d'une instruction de travaild) Contribue à améliorer l'efficacité du SMQ <p>2. Qu'est-ce qu'une non-conformité ?</p> <ul style="list-style-type: none">a) La non satisfaction aux exigences spécifiées ;b) La non satisfaction aux exigences de l'utilisation prévue ;c) La déviation par rapport à ce qui est attendu.d) a) et c)e) a) et d) <p>3. L'audit du système de management de la qualité</p> <ul style="list-style-type: none">a) Porte sur l'ensemble des éléments du SMQ d'un organisme.b) Se base sur la vérification de l'efficacité de chaque processus ou encore de la conformité des processus aux exigences qui lui sont applicables ;c) Repose sur la vérification de la conformité entre les procédures écrites et les résultats réalisésd) Il se base sur la vérification de la conformité par rapport à la norme modèle ; <p>4. Les objectifs d'un programme d'audit sont influencés par :</p> <ul style="list-style-type: none">a) Les procédures qualitéb) La politique qualitéc) Les exigences du SMQd) Les exigences légales et autrese) Les risques potentiels <p>5. L'audit de certification permet de :</p> <ul style="list-style-type: none">a) Prouver à l'ensemble des clients qu'ils peuvent avoir confianceb) Accroître la confiance en internec) Améliorer le fonctionnement | <p>6. Lorsque deux ou plusieurs organismes d'audit coopèrent pour auditer un seul audité, on parle d'audit :</p> <ul style="list-style-type: none">a) Conjointb) Combinéc) Conformitéd) a) et c) <p>7. La démarche qualité est une action permanente et collective destinée à :</p> <ul style="list-style-type: none">a) Permettre à l'entreprise d'être le numéro 1 dans le marchéb) Utiliser les perceptions de satisfaction et de confiance dans les relations de l'entreprise avec son environnementc) Diminuer le coût et le temps de fabrication <p>8. Quels sont les intervenants lors d'un audit de certification ? :</p> <ul style="list-style-type: none">a) Les clientsb) Les auditeurs internesc) Les auditeur IRCAd) Les experts technique auditeurse) Les organismes accrédités <p>9. Parmi cette liste, quelles sont les exigences obligatoires prendre en compte lors de l'enregistrement du besoin client</p> <ul style="list-style-type: none">a) Les exigences spécifiées par le clientb) Les exigences non formulées par le client mais nécessaires pour l'usage prévuc) Les exigences spécifiées par l'organismed) Les exigences légales et réglementaires applicables aux produits et services <p>10. Que doit faire l'organisme après la détection d'un produit non conforme ?</p> <ul style="list-style-type: none">a) Corriger la non-conformitéb) Isoler la fourniture des produits et des services (applicable)c) Informer le clientd) Sanctionner la personne qui a fait la non-conformitée) Obtenir une autorisation d'acceptation par dérogation |
|---|---|

Partie 2 : (3 points)

Répondez par vrai ou faux aux questions suivantes et justifiez votre réponse :

Question / Situation

V F Justification / exigence

- 1- Les informations documentées d'origine externe nécessaires au fonctionnement du système de management de la qualité doivent être maîtrisées
- 2- Les objectifs d'un audit qualité sont à définir par l'auditeur
- 3- Les connaissances organisationnelles remplacent les compétences selon la norme ISO 9001v 2015,
- 4- les questions d'investigation d'un audit interne doivent être limitées aux exigences du référentiel ISO 9001
- 5- l'identification et la traçabilité sont des exigences de la norme ISO 9001 v 2015
- 6- La mise en œuvre des actions préventives est une exigence dans l'ISO 9001 v 2015

Partie 3 : Etudes de cas : Situations pratiques stimulant l'audit terrain et se référant chacune à un processus clé du SMQ et pouvant présenter un écart/ ISO 9001.

Travail demandé pour chaque cas :

- Se prononcer sur l'existence de l'écart ou le manque d'informations pour statuer.
- Formuler et classer l'écart éventuel.
- Justifier l'insuffisance du descriptif et les pistes d'audit à suivre.

ETUDE DE CAS 1 (4 points)

La société BABI-TEX est une entreprise industrielle de textile a fait appel à un cabinet externe pour réaliser un audit à blanc pour se préparer à la certification ISO 9001 version 2015 et de vérifier la conformité et l'amélioration du SMQ suivant référentiel choisi. Le cabinet de Consulting Vision Stratégique a désigné les deux auditeurs MAROUANE et ASSINI pour effectuer cette mission.

Lors de la mission d'audit, les deux auditeurs ont identifié les situations suivantes :

- Le Directeur Qualité (DQ) fait des réunions mensuelles avec seulement le DERH, DAF et directeur des Achats,
- La fiche processus communication comprend les points suivants : Intitulé ; Responsable ; Eléments d'entrée ; Eléments de sortie et la date d'approbation.
- Tous les postes de travail sont identifiés par des fiches de description de fonction et signées par le DQ
- Le questionnaire a été diffusé auprès des clients, le taux de satisfaction client est le suivant : (Nombre des clients qui ont répondu sur le questionnaire par OUI / le nombre total des clients)
- La politique qualité est signée par le DG et affichée dans la direction,
- Les TB concernant l'efficacité du SMQ sont affichés dans le bureau du RQ et revus annuellement.

TRAVAIL A FAIRE :

1. Les auditrices disposent-elles d'assez de renseignements pour conclure ?

Oui

Non

1.1. Si les renseignements obtenus sont suffisants, la situation est-elle conforme ?

Oui

Non

1.2 Si non, décrivez ci-dessous l'écart identifié et indiquer s'il s'agit d'une non-conformité ou d'une remarque ainsi que le chapitre concerné de la norme

Description des écarts :

1.	Non-conformité <input type="checkbox"/>	Remarque <input type="checkbox"/>	Chapitre :
2.	Non-conformité <input type="checkbox"/>	Remarque <input type="checkbox"/>	Chapitre :
3.	Non-conformité <input type="checkbox"/>	Remarque <input type="checkbox"/>	Chapitre :
4.	Non-conformité <input type="checkbox"/>	Remarque <input type="checkbox"/>	Chapitre :
5.	Non-conformité <input type="checkbox"/>	Remarque <input type="checkbox"/>	Chapitre :
6.	Non-conformité <input type="checkbox"/>	Remarque <input type="checkbox"/>	Chapitre :

Quels documents/ renseignements supplémentaires demanderez – vous ?

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

ETUDE DE CAS N° 2 : (2 point)

En examinant le processus de production d'une entreprise spécialisée dans la production des boites de sardine, les équipements nécessaires à la réalisation du produit sont mis en œuvre et la production s'est lancée correctement. L'auditeur remarque, lors de la visite de la salle de réception, qu'ils existent des fissures au niveau du sol. L'ensemble de la documentation prouve que l'entretien des équipements et l'hygiène des salles (celle de la réception de la matière première, de production et du stockage) se réalisent régulièrement.

- 1. L'auditeur dispose-t-il d'assez de renseignements pour conclure ?
Oui Non
- 1.1. Si les renseignements obtenus sont suffisants, la situation est-elle conforme ?
Oui Non

Si non, décrivez ci-dessous l'écart identifié et indiquer s'il s'agit d'une non conformité ou d'une remarque ainsi que le chapitre concerné de la norme.

Description de l'écart :

.....
.....

Non conformité Remarque Chapitre :

1.2. Si les renseignements obtenus ne sont pas suffisants, expliquer pourquoi ?

(18)



EXAMENS DE FIN DE SEMESTRE
SEMESTRE D'AUTOMNE
Session Normale – Décembre 2018

Epreuve : **Audit Qualité**
Enseignant : **M'BARKI**
Niveau : **ACG (S9)**
Jour/Date : **20 décembre 2018**
Durée : **2H00**

La norme ISO 9001 version 2015 est autorisée

Partie I (5 point) : QCM ISO 9001 V 2015 - Cochez la ou les bonne(s) réponses (5 points)
(Bonne réponse +0,5. Mauvaise réponse -0,25. Aucune réponse 0)

- | | |
|---|--|
| <p>1. Selon ISO 9001, les enregistrements doivent être :</p> <ul style="list-style-type: none">a) être documentéesb) être mise en œuvrec) être disponible dans tous les lieux où elles sont nécessairesd) être identifié obsolètese) a) et b) sont correctes <p>2. Mener des audits internes à intervalles planifiés pour déterminer si le SMQ est :</p> <ul style="list-style-type: none">a) Conforme aux dispositions planifiées, aux exigences de la Norme et aux exigences du SMQ établies par l'organismeb) Maintenu et amélioré continuellementc) Mis en œuvre et entretenu de manière efficaced) a) et b)e) b) et c) <p>3. Les éléments de sortie de la revue de direction doivent, entre autre, comprendre les informations suivant :</p> <ul style="list-style-type: none">a) Les besoins en moyensb) Les opportunité d'améliorationc) Les fiches de description de posted) Les retours d'information des clientse) b) et c) <p>4. Laquelle ou lesquelles de ces exigences font partie de la norme ISO 9001</p> <ul style="list-style-type: none">a) Identifier les besoins en compétencesb) Avoir des thèmes de formationc) Maintenir l'environnement pour la mise en œuvre des processusd) a) et b sont correctese) a) et c sont correctes <p>5. Quels sont les intervenant lors d'un audit de certification ? :</p> <ul style="list-style-type: none">a) Les représentants des clientsb) Les organismes accréditésc) Les auditeurs qualifiés internes | <p>6. L'audit interne :</p> <ul style="list-style-type: none">a) Evalue un état et les conséquences des dysfonctionnementsb) Relève les domaines possibles d'améliorationc) Donne des constatsd) Donne des solutionse) Recherche les points forts et les points faibles <p>7. L'audit externe de suivi permet de :</p> <p>Connaître l'aptitude d'un fournisseur à faire partie d'une certaine catégorie définie au préalable
Vérifier périodiquement l'application des dispositions contractuelles retenues suite à l'audit d'évaluation
S'assurer de l'aptitude d'un fournisseur à produire la qualité souhaitée</p> <p>8. Quelle est la situation examinée lors d'un audit processus ? :</p> <ul style="list-style-type: none">a) L'enchaînement des opérations de production et spécifications pour élaborer tout ou partie d'un produitb) Les dispositions et les règles d'organisation auxquelles est soumis tout ou partie du personnel <p>9. Les résultats du l'audit interne :</p> <ul style="list-style-type: none">a) Sont des éléments de sortie de la revue de directionb) Sont des éléments d'entrée de la revue de directionc) Permettent de trouver des opportunités d'amélioration du SMQd) Permettent de deviner des points faibles <p>10. les ressources pour la surveillance et de la mesure doivent être :</p> <ul style="list-style-type: none">a) vérifiées ou calibréesb) calibrées et vérifiéesc) protégées de tout dommaged) a) et b)e) b et c)f) a), b) et c) |
|---|--|

des participants à l'audit (3 points)

1/ Identifiez quel participant à l'audit externe doit assumer les responsabilités énumérées ci-dessous.

Responsabilités	Responsable de l'équipe d'audit	Auditeur	Guide et observateur	Expert	Audité
Réalisation d'une revue de documents lors de la préparation de l'audit					
Etablissement de constat d'audit					
Nomination du guide					
Décision et mise en place d'actions correctives					
Etre témoin de l'audit					
Présider la réunion de clôture					

Partie 4 (4 points) :

Vous organisez un audit interne selon la norme ISO 9001 version 2015 de la journée « Management et Audit Qualité édition 2018.

1) Rédigez un questionnaire d'audit pour réaliser l'audit des connaissances organisationnelles de ladite journée. (2 points)

2) Afin de maîtriser et d'améliorer les connaissances organisationnelles de l'organisation de l'édition 2019 de cette journée, formalisez deux documents détaillés du SMQ de ladite journée. (2 points)

Partie 4 : Plan d'audit/Programme d'audit (4 points) :

1) Quelle est la différence entre le plan d'audit et le programme d'audit (1 point).

	Définition
Programme d'audit
Plan d'audit

2) Dans le cadre de votre projet d'application « audit qualité », supposons que votre entreprise d'accueil sera auditée sur deux jours pour avoir la certification ISO 9001 version 2015. Elaborez un plan d'audit externe de la première demi-journée de l'audit pour deux processus du SMQ de l'entreprise. (3 points).

Dans la zone de contrôle final et d'expédition, vous auditez les enregistrements de contrôle et de livraison pour le numéro d'ordre 5678. Il s'agit du produit ABC qui doit être envoyé à un client.

Vous constatez que la rubrique décidée au contrôle final au niveau de l'enregistrement, le mot « OK » est écrit avec les initiales JW à côté. Le Responsable Livraison vous informe que JW est l'un des contrôleurs auxiliaires.

Vous demandez au superviseur : « Qui a autorisé la libération du produit ? » le responsable vous répond qu'aucune autorisation n'est nécessaire pour ce type de produit de routine et qu'il est clair à partir des enregistrements que le contrôle a été satisfaisant. Il ajoute : « s'il y a eu un problème, nous obtenons la signature de Daoud Manjra, le contrôleur en chef, mais seulement si une rectification au produit a dû être faite ».

Vous vérifiez les procédures documentées de l'organisation et trouvez qu'elles indiquent que le contrôleur en chef est responsable pour l'autorisation de la libération finale de tous les produits.

L'auditeur dispose-t-il d'assez de renseignements pour conclure ? Oui Non

1. Si les renseignements obtenus sont suffisants, la situation est-elle conforme ? Oui Non

Si non, décrivez ci-dessous l'écart identifié et indiquer s'il s'agit d'une non-conformité ou d'une remarque ainsi que le chapitre concerné de la norme.

Description de l'écart (non-conformité) :

.....
.....

Non-conformité

Remarque

Chapitre :

Evidence

.....
.....

Clause et exigences de ISO 9001 v 2015 :

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

2. Si les renseignements obtenus ne sont pas suffisants, expliquer pourquoi ?

Explication :

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

Quels documents/renseignements supplémentaires demanderez-vous ?

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



EXAMENS DE FIN DE SEMESTRE
SEMESTRE D'AUTOMNE
Session Normale-Janvier 2016

Épreuve : Audit Qualité
Enseignant : M'BARKI
Niveau : ACG (S9)
Jour/Date : 14/01/2016
Durée : 2H00

La norme ISO 9001 est autorisée

Partie I (5 point) : Cocher la bonne ou les bonnes réponses (5 points)
(Bonne réponse +0,5. Mauvaise réponse -0,25. Aucune réponse 0)
QCM ISO 9001 V 2015

<p>1. Quelle sera la date limite de transition version ISO 2015 ?</p> <p>a) Septembre 2017 b) Septembre 2018 c) Décembre 2017 d) Décembre 2018</p> <p>2. Combien de chapitre contient la norme ISO 9001 version 2015 ?</p> <p>a) 8 chapitres b) 9 chapitres c) 10 chapitres d) 11 chapitres</p> <p>3. Quel est le nombre de procédures/enregistrements obligatoires selon la norme iso 9001 version 2015 ?</p> <p>a) 6 procédures 21 enregistrement b) 3 procédures 19 enregistrements c) 0 procédure 0 enregistrement d) 0 procédure 20 enregistrements</p>	<p>4. Quel est le terme qui remplace le mot produit de la norme ISO 9001 version 2015 ?</p> <p>a) Produit ou Service b) Produit et service c) Bien et Service d) Bien ou service</p> <p>5. Quelles sont les clauses pour définir le domaine d'application du Système de Management de la Qualité selon la norme iso 9001 version 2015 ?</p> <p>a) Le nombre et les intitulés des processus dans l'entreprise b) La compréhension des besoins des fournisseurs c) Compréhension de l'organisme et de son contexte d) Les besoins et les attentes des clients</p>
--	---

Autres QCM

<p>6. La deuxième édition de normes de la famille ISO 9000 est apparue en :</p> <p>a) 1987 b) 1990 c) 1994 d) 2000</p> <p>7. « Aptitude d'un organisme, d'un système ou d'un processus à réaliser un produit satisfaisant aux exigences relatives à ce produit » est la définition de :</p> <p>a) Capacité b) Assurance Qualité c) Plan Qualité d) Processus de production</p>	<p>8. Le PNQ est mis en place par ?</p> <p>a) les organismes de certification b) le ministère de l'industrie et du commerce c) Union marocaine pour la qualité d) le ministère de l'économie</p> <p>9. Le référentiel du PNQ comprend ?</p> <p>a) 9 items et 30 chapitres b) 25 items et 8 chapitres c) 30 items et 9 chapitres d) 35 items et 10 chapitres</p> <p>10. L'audit interne</p> <p>a) Vérifie la conformité d'une procédure b) Permet d'évaluer la conformité du SMQ c) Contribue à améliorer l'efficacité du SMQ d) b) et c)</p>
--	--

Partie 2 : Etude de Cas

L'entreprise « MEH2 » créée en 1984 par un couple MEHDI et MEHDIYA est implantée à Casablanca.

Poulets

A ses débuts, « MEH2 » n'était qu'une TPE (abattoir) spécialisée dans les poulets.

Suite au rachat de locaux en 1990 sur une commune voisine, « MEH2 » se lance dans la vente de poulets découpés sur l'axe Casa Kenitra.

La réussite est rapide ce qui entraîne une augmentation des locaux de travail.

Depuis, le développement :

- l'effectif est passé de dix personnes dans les années 80 à plus de 300 personnes en 2010,
- le chiffre d'affaires a quant à lui, atteint les 5 millions de DHs en 2015.

Aujourd'hui, « MEH2 » a gardé son abattoir sur Casa ainsi que son siège social. Elle possède maintenant 2 sites de production, principalement alimentées par l'abattoir de Casa :

- un site de fabrication de produits frais à 20 Km de Casa (Usine 1) : découpe poulets et production de produits spécifiques (plats cuisinés...), conditionnement et palettisation des produits,
- un site de fabrication de produits surgelés à 25 Km de Casa (Usine 2) : découpe de poulets, surgélation, conditionnement et palettisation des produits ainsi que la surgélation (et le conditionnement) de certains produits élaborés sur l'usine 1. Sur ce même site, une plateforme logistique a été créée en 2013. Les produits du site 1 et du site 2 sont stockés avant l'expédition aux clients.

Il existe un département Qualité, situé sur le site 1, et qui dépend de la direction générale.

Ce département est composé de : un Manager Qualité qui est chargé de faire respecter la politique qualité de l'entreprise (contrôles qualité, management de la qualité, audit interne...). Il est accompagné d'une assistante qualité.

Le département qualité agit sur les trois sites de « MEH2 » : les trois sites sont certifiés ISO 9001 : 2008, le renouvellement de la certification du site 1 est prévu pour Novembre 2016,

Suite à cette augmentation de charge de travail, le département qualité vous embauche en CDD pour une année. Si l'activité reste constante et vous réussirez votre mission, une embauche définitive pourrait avoir lieu par la société MEH2.

La certification ISO 9001 des trois sites a été conduite lors de trois projets différents. La documentation et les enregistrements qui en découlent sont donc tous différents.

Le renouvellement de la certification du site 1 doit être l'occasion de les harmoniser.

Une partie de votre mission consiste à présenter un nouveau système documentaire. Le Manager qualité souhaite qu'un maximum de documents soit commun à l'ensemble des trois sites. Chacun d'entre eux ne disposera plus alors que de la documentation concernant son activité spécifique.

Voici les activités listées par le Manager Qualité : engagement de la direction, revue de direction, écoute client, ressources humaines, achats, plan de contrôle, Maîtrise des documents et des enregistrements, métrologie, maintenance, audits internes, gestion des actions correctives et préventives.

Questions 1 : Donnez la hiérarchisation et la répartition des activités, communes aux trois sites et celles qui restent spécifiques. Justifiez vos choix. (3 points)

Question 2 : Dans l'hypothèse d'une centralisation des achats, proposez un logigramme du processus d'achat commun aux trois sites, conforme à la norme ISO 9001 version 2015. (2 points)

Question 3 : A l'aide de l'outil Diagramme de Gantt, présentez un projet cohérent du renouvellement de la certification du Site 1. Proposez un commentaire et des recommandations pour l'audit interne et l'audit externe. Il s'agit d'une autre partie de votre mission. (4 points)

Partie 3 : Etudes de cas : Situations pratiques stimulant l'audit terrain et se référant chacune à un processus clé du SMQ et pouvant présenter un écart/ ISO 9001.

Travail demandé pour chaque cas :

- Se prononcer sur l'existence de l'écart ou le manque d'informations pour statuer.
- Formuler et classer l'écart éventuel.
- Justifier l'insuffisance du descriptif et les pistes d'audit à suivre.

Etude de cas N°1 :(3 point)

Lors de la réception de boîtes de métal, un employé est responsable de s'assurer que toutes les tolérances spécifiées dans le devis sont respectées. Celui-ci procède donc à la prise de mesure grâce à son vernier. Une fois la vérification du lot de boîtes terminées, celui-ci lance son vernier dans son coffre à outil. L'auditeur voyant cet employé faire ce geste s'approche de plus près et observe dans le coffre à outils de l'employé que plusieurs verniers et micromètres y sont entremêlés.

1. L'auditeur dispose-t-il d'assez de renseignements pour conclure ? Oui Non

1.1 Si les renseignements obtenus sont suffisants, la situation est-elle conforme ? Oui Non

Si non, décrivez ci-dessous l'écart identifié et indiquer s'il s'agit d'une non-conformité ou d'une remarque ainsi que le chapitre concerné de la norme

Description de l'écart :

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

Non-conformité Remarque Chapitre :

Si les renseignements obtenus ne sont pas suffisants, expliquer pourquoi ?

Explication :

.....
.....

Quels documents/renseignements supplémentaires demanderez-vous ?

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

Etude de cas N°2 : (2,5 point)

Lors d'un audit de surveillance d'une durée de deux journées, l'équipe d'audit s'aperçoit que maintes procédures et instruction de travail nécessaires pour la maîtrise de la conception et du développement des produits ainsi que pour la fabrication des produits ne sont plus mise en œuvre.

1. L'auditeur dispose-t-il d'assez de renseignements pour conclure ? Oui Non

1.1 Si les renseignements obtenus sont suffisants, la situation est-elle conforme ? Oui Non

Si non, décrivez ci-dessous l'écart identifié et indiquer s'il s'agit d'une non-conformité ou d'une remarque ainsi que le chapitre concerné de la norme

Description de l'écart :

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

Non-conformité Remarque Chapitre :

Si les renseignements obtenus ne sont pas suffisants, expliquer pourquoi ?

Explication :

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

Quels documents/renseignements supplémentaires demanderez-vous ?

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



Université Abdelmalek Essaâdi
Ecole Nationale de Commerce et de Gestion

Adresse : B.P.1255 Tanger Principal - Maroc.
Tel : 0539 31 34 87/ 86/ 89 Fax : 0539 31 34 93
Site web : www.encgt.ma

EXAMEN DE FIN DE SEMESTRE
Session normale - Janvier 2015

Épreuve : Audit qualité
Enseignant : Mohamed Amine M'BARKI
Niveau : 5ème année (S9)
Durée : 1 H

Question 1 Répondre sur le questionnaire (5 points).

Les questions suivantes requièrent votre interprétation. Les énoncés sont-ils Vrais (V) ou Faux (F) ? Indiquer l'élément concerné de la norme ISO 9001 version 2008.

	V/F	élément
1. La description des processus est une exigence de la norme		
2. La norme précise la durée de conservation des enregistrements relativement à la qualité.		
3. L'élément amélioration continue de la norme n'exige pas le progrès permanent des processus technique		
4. Il est important de documenter les résultats des audits internes.		
5. Une sensibilisation et une information appropriée transmise à un soudeur quant aux procédures à suivre sont suffisantes pour sa compétence		

Partie 2 : POLITIQUE DE QUALITÉ de ESSALAM-DELF (11 points)

1. Dans le cadre d'une démarche qualité ISO 9001 d'un restaurant marocain, décrivez le processus de « Management et Amélioration du Système de Management de la Qualité ». (7 points)
2. Proposez une démarche et les outils pour gérer pour audit interne du processus « Management et Amélioration du Système de Management de la Qualité » par rapport à la norme ISO 9001 version 2008 (7 points).



Examen	: Audit Qualité
Professeur	: Mohamed Amine M'BARKI
Durée	: Deux heures
Option	: ACG
Année universitaire	: 2013/2014

Partie 1 : Pour chaque question ou affirmation indiquez le choix qui vous paraît convenir le mieux (encerclez votre réponse) (5 points).

- 1. Quel est le principe commun aux normes ISO 9001 et ISO 14001 ?**
 - a. écoute clients
 - b. auditeurs internes formés
 - c. amélioration continue
 - d. analyse de risque
- 2. Dans l'ISO 9001, la direction doit nommer un :**
 - a. responsable qualité
 - b. membre de l'encadrement chargé du management de la qualité
 - c. responsable Management de la Qualité
 - d. animateur Assurance Qualité
- 3. Que doit-on trouver dans une politique qualité ?**
 - a. des indicateurs qualité
 - b. l'engagement de la direction
 - c. le respect de la réglementation
 - d. les responsabilités et autorités
- 4. Quelle est la différence entre une non-conformité et une action corrective ?**
 - a. la non-conformité est une action corrective de plus grande ampleur en termes de conséquence
 - b. la non-conformité génère une action immédiate, l'action corrective est planifiée et génère un plan d'action sur les causes de non-conformité
 - c. l'action corrective est le traitement de la non-conformité
 - d. il n'y a pas de différence
- 5. L'étendue de la documentation d'un système doit être déterminée par :**
 - a. la complexité de l'organisme
 - b. les attentes des auditeurs
 - c. la culture de l'entreprise
 - d. les attentes des clients
- 6. Les champs d'exclusion à la norme ISO 9001 doivent être précisés :**
 - a. dans le manuel qualité
 - b. dans les processus
 - c. dans les procédures de gestion documentaire
 - d. dans la procédure maîtrise des enregistrements

-
- 1
- 7. L'audit interne doit être réalisé par des auditeurs :**
- a. d'une tierce partie
 - b. externes
 - c. compétents et impartiaux
 - d. membres de l'organisation uniquement
- 8. L'une des exigences de norme ISO 9001 est :**
- a. de mettre en place une procédure de contrôle interne
 - b. de réaliser des audits internes
 - c. de réaliser des audits qualité
 - d. d'appliquer le diagnostic qualité
- 9. Pour être certifié ISO 9001 lors d'un audit externe, toutes les exigences de la norme doivent être :**
- a. rédigées sur des documents ou sur des enregistrements
 - b. auditées par un auditeur, tierce partie
 - a. appliquées
 - d. satisfaites
- 10. Après une mission d'audit les actions correctives et/ou préventives et/ou d'amélioration sont réalisées par :**
- a. Le responsable qualité /environnement
 - b. Les audités
 - c. Le pilote du processus
 - d. La direction

Partie 2 : (3 points). Etudes de cas : Situation pratique stimulant l'audit terrain et se référant à un processus clé du SMQ et pouvant présenter un écart/ ISO 9001. Travail demandé (Répondre sur le questionnaire) :

- Se prononcer sur l'existence de l'écart ou le manque d'informations pour statuer ;
- Formuler et classer l'écart éventuel ;
- Justifier l'insuffisance du descriptif et les pistes d'audit à suivre éventuelles.

Le contrôle final des produits est enregistré, au sein de la société TUIS, sur une fiche de contrôle par produit. Ces fiches sont conservées au bureau du Chef d'atelier durant 3 mois. En consultant l'ensemble des fiches du dernier mois de production, vous vous apercevez que toutes les fiches comportent la date, la référence du produit concerné, les critères d'acceptation, la preuve de la conformité.

- 50% des fiches comportent le nom du contrôleur sans visa
- 50% des fiches comportent le visa du contrôleur sans nom

1. L'auditeur dispose-t-il d'assez de renseignements pour conclure ?

Oui Non

1.1. Si les renseignements obtenus sont suffisants, la situation est-elle conforme ?

Oui Non

Si non, décrivez ci-dessous l'écart identifié et indiquez s'il s'agit d'une non conformité ou d'une remarque ainsi que le chapitre concerné de la norme

Description de l'écart :

.....

.....

Non conformité Remarque Chapitre :

1.2. Si les renseignements obtenus ne sont pas suffisants, expliquer pourquoi ?

Explication :

.....

.....

Quels documents/ renseignements supplémentaires demanderez-vous ?

.....

.....

Partie 2 : Etude de Cas (12 points)

L'entreprise OUAJBA MAGHRIBIYA SARL est un Restaurant Marocain dont le siège se trouve à Rabat. L'activité principale de la société OUAJBA MAGHRIBIYA est la fabrication et la livraison des repas et pizza à domicile.

Effectifs : 14 personnes :

La structure organisationnelle de l'entreprise est la suivante :

- 1 Manager
- 1 assistante de direction
- 1 standardiste
- 5 cuisiniers,
- 9 livreurs.

Vous venez d'intégrer l'entreprise OUAJBA MAGHRIBIYA au poste de responsable Qualité.

Questions :

- 1- Formalisez la cartographie des processus de l'entreprise OUAJBA MAGHRIBIYA (2 points).
- 2- Définir deux indicateurs qualité pour chacun des processus (2 points).
- 3- Rédigez sous forme de logigramme (Activité, Responsable, documents, commentaires) une seule procédure qui intègre à la fois « la maîtrise des non-conformités », « l'action corrective » et « l'action préventive » (3 points).
- 5- Décrivez les grands axes de l'audit interne et comment se déroule un audit (2 points).
- 6- Proposez une grille d'audit de processus et un graphique afin d'apprécier la performance (3 points).