



**Travaux Dirigés N° : 3b**  
**Système de Management de la Qualité ISO 9001**

**Question 1 : Côtcher la ou les bonne(s) réponse(s)**

<p><b>1. Le domaine d'application du SMQ prend en compte :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) La politique qualité</li><li>b) Les enjeux pouvant influencer sur la performance de l'entreprise</li><li>c) Les exigences des parties intéressées</li><li>d) Les produits et services</li><li>e) L'obligation de tenir à jour une information documentée</li></ul> <p><b>2. La cartographie des processus permet :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) De planifier le SMQ</li><li>b) D'identifier les bénéficiaires</li><li>c) D'identifier les interactions</li><li>d) De gérer les moyens de contrôle qualité</li><li>e) D'obtenir une vision globale</li></ul> <p><b>3. L'ISO 9000 est l'ensemble des :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Lignes directrices d'efficacité et d'efficience du SMQ</li><li>b) Exigences du SMQ</li><li>c) Principes essentielles et vocabulaire du SMQ</li><li>d) Audits des systèmes de management</li><li>e) Autre</li></ul>	<p><b>4. Combien de temps est valable le certificat ISO 9001 ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) 2 ans</li><li>b) 3 ans</li><li>c) 4 ans</li><li>d) 5 ans</li></ul> <p><b>5. L'ISO 9001 est une norme de certification du :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Système de management environnemental</li><li>b) Système de management de sécurité</li><li>c) Système de management sécurité agroalimentaire</li><li>d) Système de management sécurité informatique</li><li>e) Système de management intégré</li><li>f) Management de la qualité du produit</li><li>g) Aucune réponse</li></ul> <p><b>6. Les informations documentées des processus :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Sont tenues à jour</li><li>b) Sont conservées</li><li>c) Sont tenues à jour et conservées</li><li>d) Ne sont pas obligatoires</li></ul>
--	--

**Question 2 :** Affecter à chaque norme de certification un système de Management en complétant le domaine d'application .....

<b>Norme de la certification</b>	<b>Système de Management</b>
L'ISO 45 001 est une norme de certification du	Système de management de .....
L'ISO 27001 est une norme de certification du	Système de management de .....
L'ISO 22000 est une norme de certification du	Système de management de .....
L'ISO 14001 est une norme de certification du	Système de management de .....



**Question 3 :** Pour chaque processus cocher le type de processus correspondant :

	Processus de Management	Processus de réalisation	Processus support
Le processus ressources humaines pour une entreprise de textile est un :			
Le processus ressources humaines pour un cabinet de recrutement est un			
Le processus Achat pour en entreprise de négoce est un :			
Le processus logistique pour en entreprise de négoce est un :			
Le processus logistique pour une entreprise industrielle de câblage d'automobile est un :			
Le processus d'amélioration continue			

**Question 4 :** Identifier le chapitre et le numéro du paragraphe de la norme ISO 9001 pour chaque titre ou action ou exigence

	Action /Exigence	Chapitre de ISO 9001
1	Action corrective appropriée à une non-conformité	
2	Communication interne du SMQ	
3	Détermination des attentes des parties intéressées	
4	Réalisation des audits internes	
5	Détermination de séquence et des interactions des processus	
6	Détermination de l'engagement et du Leadership de la direction de l'entreprise	
7	Conception des services	
8	Communication de la Politique Qualité	
9	Gestion des Informations documentées	
10	Conservation de l'information documentée de l'évaluation des prestataires externes	

**Question 5 :** Quels seront les difficultés éventuelles par rapport à la mise en œuvre d'une démarche qualité selon ISO 9001 version 2015 ?