

Chargé de mission qualité – Module 1

Corrigé EVALUATION FORMATIVE

Q1. La qualité cherche : (1 pt)

- A** La satisfaction des usagers **B** La compétence
 C L'excellence **D** Le profit

Q2. Dans le cycle de Deming (PDCA) que signifie le D ? (1 pt)

- A** Dérouler **B** do (faire)
 C Défaire **D** Délai

Q3. La démarche d'amélioration continue de la qualité s'effectue de façon méthodique : la mise en œuvre du concept nécessite des méthodes et des outils choisis en fonction d'objectifs opérationnels spécifiques (1 pt) :

- A** Vrai **B** Faux

Q4. L'engagement des dirigeants et l'implication du personnel sont fondamentaux dans la mise en œuvre et la pérennité de la démarche (1 pt)

- A** Vrai **B** Faux

Q5. La politique qualité et/ou le projet qualité sont une composante facultative du projet d'établissement (1 pt)

- A** Vrai **B** Faux

Q6. L'établissement n'a pas impérativement besoin d'une structure de pilotage (instance, cellule, copil) pour impulser, accompagner, coordonner et déployer la démarche qualité.

- A** Vrai **B** Faux

Q7. Les améliorations obtenues doivent être prouvées par des indicateurs (1 pt)

- A** Vrai **B** Faux

Q8. La gestion documentaire permet l'efficacité et l'efficience de la démarche qualité (1 pt)

- A** Vrai **B** Faux

Q9. Parmi les différentes mesures de la qualité, laquelle de ces combinaisons est correcte (1 pt)

- A** Indicateurs – défauts et dysfonctionnements - Satisfaction – Evaluation des pratiques
 B Indicateurs – Satisfaction – Evaluation des pratiques – Audits
 C Indicateurs – défauts et dysfonctionnements - Satisfaction – Evaluation des pratiques – Audits

Q10. Le chargé de mission a exclusivement un rôle « méthodologiste – ouilleur » (1 pt)

- A** Vrai **B** Faux