

# Ingénierie et management qualité

## Questions :

1. Donner de brèves définitions des termes

- Qualité : .....
- Objectif qualité : .....
- Exigence : .....
- Système de management qualité (SMQ) : .....
- .....
- Danger : .....
- Accident : .....

2. Citer les enjeux de la qualité et expliquer leur importance pour la direction générale et pour les employés

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

3. Citer et décrire les quatre étapes du processus d'amélioration continue selon la roue de Deming

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

4. Appliquer les étapes citées ci-dessus pour fabriquer une pièce mécanique

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

5. Donner une brève définition d'un processus

.....  
.....

6. Que doit-on faire pour maîtriser un processus ?

.....

.....

.....

7. Donnez une brève définition du mot « Problème » et décrire les principales étapes pour le résoudre

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

8. Le tableau ci-après présente les statistiques 2008 des accidents du travail pour l'ensemble des salariés du secteur de l'assainissement :

- a. Construire, sur le même diagramme, le diagramme en bâton et le diagramme de Pareto en pourcentages des éléments matériels ayant entraîné des accidents du travail avec arrêt
- b. Repérer sur le diagramme de Pareto les éléments matériels déterminants ou critiques
- c. Proposer des moyens de prévention pour les éléments matériels déterminants ou critiques, identifiés en c.

Rang	Répartition suivant l'élément matériel mis en cause	Nombre d'accidents du travail avec arrêt	Cumulé	%	% cumulé
1	Objet en cours de manipulation ou de transport	366			
2	Accident de plain-pied	244			
3	Chute avec dénivellation	141			
4	Objet en mouvement	55			
5	Véhicules	37			
6	Outils à main	25			
7	Appareil à pression	19			
8	Appareil de levage et manutention	14			
9	Vapeur, gaz, poussière	3			
	Total	904			

**Données sur l'activité : service d'assainissement**

Nombre de salariés	15 787
Nombre d'accidents avec arrêt du travail	904
Nombre d'accidents sans arrêt du travail	90
Nombre de décès	0