

☐ **Question 1 : Pareto**

Un diagramme de Pareto est à utiliser pour :

- ☐ ☐ Mesurer l'efficacité d'un processus
- ☐ ☒ Aider à la décision entre deux alternatives
- ☐ ☐ Utiliser le même jargon que les managers pour être compris d'eux
- ☐ ☒ Identifier les 20% de causes de défaut générant 80% des défaillances

☐ **Question 2 : QQCOQP**

La technique popularisée sous le sigle QQCOQP signifiant « Quoi, Qui, Comment, Où, Quand, Pourquoi » a pour objet :

- ☐ ☐ L'analyse d'un processus
- ☐ ☐ Cerner complètement un problème pour mieux analyser ensuite ses causes
- ☐ ☐ Structurer une séance de remue-méninges
- ☐ ☐ Définir les modalités d'un plan d'action
- ☐ ☒ Peut avoir pour objet chacun des quatre précédents

☐ **Question 3 : Diagramme de causes-effet (Ishikawa)**

Un diagramme de « causes-effet », « en arrêtes de poisson » ou « d'Ishikawa » est à utiliser pour :

- ☐ ☒ Visualiser les causes potentielles d'un problème
- ☐ ☐ Classer les causes par ordre d'importance
- ☐ ☐ Déterminer les actions correctives
- ☐ ☐ Décrire un processus

☐ **Question 4 : Remue-méninges (Brainstorming)**

L'un des items suivants n'est pas une caractéristique du remue-méninges (brainstorming) :

- ☐ ☒ Obtention de nombreuses idées, très rapidement
- ☐ ☐ Lorsque c'est pertinent, les participants expriment leurs désaccords sur les idées émises
- ☐ ☐ Comprendre les causes d'un problème
- ☐ ☐ Envisager les solutions d'un problème

☐ **Question 5 : Définir**

Dans la la phase définir on utilise les outils suivants :

- ☐ ☐ Feuilles de relevés
- ☐ ☐ Graphiques
- ☐ ☒ QQOQCP
- ☐ ☐ Pareto

☐ **Question 6 : Mesurer**

Dans la la phase **Mesurer**, on utilise les outils suivants :

- ☐ ☒ Feuilles de relevés
- ☐ ☒ Graphiques
- ☐ ☐ QQOQCP
- ☐ ☒ Pareto

☐ **Question 7 : Analyser**

Dans la la phase **Analyser**, on utilise les outils suivants :

- ☐ ☒ Brainstorming
- ☐ ☒ Diagramme Causes Effet (Ishikawa, 5M)
- ☐ ☒ 5 Pourquoi
- ☐ ☒ Check-list et Feuilles de relevés
- ☐ ☒ Diagramme de Pareto
- ☐ ☒ Matrice de choix

☐ **Question 8 : Identifier et mettre en œuvre les solutions**

Dans la la phase **Identifier et mettre en œuvre les solutions**, on utilise les outils suivants :

- ☐ ☒ Brainstorming
- ☐ ☐ Diagramme Causes Effet (Ishikawa, 5M)
- ☐ ☐ 5 Pourquoi
- ☐ ☒ Check-list
- ☐ ☒ Pan d'action (Standard)
- ☐ ☒ Matrice de choix - Vote pondéré

☐ **Question 9 : Contrôler**

Dans la la phase **Contrôler**, on utilise les outils suivants :

- ☐ ☒ Feuilles de relevé
- ☐ ☐ Diagramme Causes Effet (Ishikawa, 5M)
- ☐ ☐ 5 Pourquoi
- ☐ ☒ Graphiques

☐ **Question 10 : Objectif**

Quel est l'objectif le mieux défini ?

- ☐ ☐ Accroître le nombre d'heures de formation dans le service.
- ☐ ☐ Maintenir un niveau de service réel envers les clients.
- ☐ ☐ Accroître de 20% le pourcentage des cadres qui suivent des cours.
- ☐ ☒ Tous les deux mois faire 50 appels téléphoniques à des sociétés identifiées comme des clients potentiels.

☐ **Question 11 : Objectif**

Quel est l'objectif le mieux défini ?

- ☐ ☒ Pour la fin de l'année fiscale, réduire de 10% le niveau des dépenses générales
- ☐ ☐ Dans les six mois à venir, réduire le taux de retour pour défaut de fabrication.
- ☐ ☐ Tester la façon d'écrire une lettre.
- ☐ ☐ Aussi vite que possible, réduire à 10 minutes en tout, le temps nécessaire pour saisir la totalité des bordereaux de vente.

☐ **Question 12 : Objectif**

Quel est l'objectif le mieux défini ?

- ☐ ☐ Aussi vite que possible, réduire à 10 minutes en tout, le temps nécessaire pour saisir la totalité des bordereaux de vente.
- ☐ ☒ Réduire de 20% le poids de papier jeté à la poubelle dans la salle de photocopie, pour la fin du mois prochain.
- ☐ ☐ Réduire le taux d'erreur lors de la saisie des données.
- ☐ ☐ Dans les trois mois, vérifier que tout le personnel est familier avec la nouvelle procédure de déclaration des arrêts maladie.

☐ **Question 13 : Objectif**

Quel est l'objectif le mieux défini ?

- ☐ ☐ Accroître de 30% le pourcentage d'opérateurs qui suivent des cours.
- ☐ ☐ Dans les six mois à venir, réduire le taux de retour pour défaut de fabrication.
- ☐ ☒ D'ici six mois, mettre en place un système entièrement informatisé de gestion des ressources humaines.
- ☐ ☐ Maintenir un niveau de service honnête envers les clients

☐ **Question 14 : Pareto**

Le Pareto sert à cadrer l'analyse des causes.

C'est le début d'un 5 pourquoi

- ☐ ☒ Vrai
- ☐ ☐ Faux

☐ **Question 15 : Matrice de choix**

La matrice de choix permet de

- ☐ ☒ Énoncer toutes les solutions possibles
- ☐ ☒ Définir les critères de choix
- ☐ ☒ Établir une cotation sur les critères (nombre de niveaux par critère et signification de chaque niveau)
- ☐ ☒ Coter chaque solution selon les critères et les placer dans la grille
- ☐ ☒ Sélectionner la solution la plus appropriée

☐ **Question 16 : Les phases des méthodes de résolutions de problèmes**

Quelles sont les étapes d'une méthode structurée de résolution de problème ?

- ☐ ☒ Phase 1 le problème / Phase 2 les causes / Phase 3 les solutions / Phase 4 applications
- ☐ ☐ Phase 1 les causes / Phase 2 les problèmes/ Phase 3 les solutions / Phase 4 applications
- ☐ ☐ Phase 1 applications / Phase 2 les causes / Phase 3 les solutions / Phase 4 le problème
- ☐ ☐ Phase 1 les solutions / Phase 2 les causes / Phase 3 le problème / Phase 4 applications

☐ **Question 17 : Outil (s) utiliser pour décrire les aspects essentiels d'un Problème**

Quel (s) outil (s) utiliser pour décrire les aspects essentiels d'un problème ?

- ☐ ☒ Diagramme cause effet
- ☐ ☐ QQOQCP
- ☐ ☐ Paréto
- ☐ ☐ Brainstorming

☐ **Question 18 : Les 5 pourquoi**

Les 5 pourquoi ont comme objectif de déterminer la *root cause* (cause d'origine)

- ☐ ☒ Vrai
- ☐ ☐ Faux

☐ **Question 19 : Remue-méninges (brainstorming) :**

Le remue-méninges (brainstorming) sert :

- ☐ ☐ Pour déterminer les causes
- ☐ ☐ Pour déterminer les solutions
- ☐ ☒ Pour déterminer les causes et les solutions

☐ **Question 20 : Hypothèses**

Avant de mettre en oeuvre une solution il faut vérifier les hypothèses :

- ☐ ☒ Vrai
- ☐ ☐ Faux