

Chargé de mission qualité – Module 3

EVALUATION FORMATIVE

NOM :

Q1. L'audit est un processus méthodique : (1 pt)

- A** Indépendant **B** Documenté **C** Individuel

Q2. Quelles sont les grandes étapes chronologiques de l'audit ? (1 pt)

- A** Lancement – Conduite de projet – Plan d'actions
 B Planification – Préparation – Réalisation – Rapport - Suivi
 C Rédaction – Groupe de travail – Amélioration – Rapport- Suivi

Q3. Les méthodes de recueil des données concernant l'audit peuvent faire appel à la revue documentaire et l'observation des pratiques (1 pt) :

- A** Vrai **B** Faux

Q4. Les conclusions de l'audit sont fondées sur : (1 pt)

- A** Des opinions **B** Des preuves **C** Les deux

Q5. La méthode SMART permet de définir les critères d'un indicateur. (1 pt)

- A** Vrai **B** Faux

Q6. Que signifie l'acronyme de SMART ? (1 pt)

- A** Spécial – Mesurable – Acceptable – Raisonnable – Type
 B Spécialisé- Minutieux- Atteignable – Révisé – Temporel
 C Spécifié – Mesurable – Acceptable – Réaliste – Temps

Q7. Un bon indicateur doit être réaliste et pertinent. (1 pt)

A Vrai **B** Faux

Q8. Le questionnaire est l'outil principal utilisé dans les enquêtes de satisfaction quantitatives. (1 pt)

A Vrai **B** Faux

Q9. L'entretien individuel est une des techniques de recueil pour l'enquête de satisfaction. (1 pt)

A Vrai **B** Faux

Q10. Dans une enquête de satisfaction, il est conseillé de rédiger les questions en priorité avec des termes vagues. (1 pt)

A Vrai **B** Faux