



PROJET CQP « RESPONSABLE D'EQUIPE »

EVALUATIONS DEFINITIVE DES
CONNAISSANCES

NOM DU STAGIAIRE :

UNITE :

DATE DE REALISATION DES EVALUATIONS :

**1) EPREUVES ECRITES DE CONTROLE DES
CONNAISSANCES**

DUREE DE L'EVALUATION : 2 H 00 au maximum

LES REponses NE DOIVENT PAS ETRE NECESSAIREMENT REDIGES



CQP : Evaluations finales

M1 : ECONOMIE D'ENTREPRISE

Base de notation :

- Chaque question est notée sur 1 : au total 20 questions soit une note sur 20.
- Si la réponse du stagiaire comprend moins de la moitié des réponses attendues : 0
- Si la réponse contient environ la moitié des réponses attendues : 0,5
- Si la réponse contient au moins les $\frac{3}{4}$ des réponses attendues : 1

1. (AC4) Quelles sont les utilisations du « résultat » positif d'une entreprise ?
 - L'impôt pour environ 33%, sauf si la société avait réalisé des résultats négatifs l'année antérieure.
 - La Participation au bénéfice versée aux salariés
 - Les dividendes versés aux actionnaires
 - La mise en réserve dans la société pour augmenter la trésorerie et permettre la diminution de charges financières et/ou le financement d'investissements.
2. (AC4) Quelles sont les différences entre le document de résultat comptable publié dans les « Etats financiers » et le « tableau de bord de gestion » que l'on trouve dans les entreprises ? (document interne à l'entreprise)
 - Les documents comptables publiés une fois par an, sont une obligation légale de chaque entreprise. Ils doivent avoir un formalisme défini par la loi (Code général des impôts) Ces documents présentent dans une colonne en référence, les données de l'année antérieure.
 - Le tableau de bord de gestion est avant tout un outil de pilotage de l'entreprise. Il est calculé une fois par mois. Il sert à mesurer des dérives par rapport à une référence : le budget. Sa précision n'est pas le centime. Ces tableaux de bord présentent souvent des données cumulées mois par mois.
3. (AC4) Qu'est ce que le « bilan » d'une entreprise ?
 - Le bilan est une photographie, à un instant donné, du patrimoine de l'entreprise : Il liste les emplois (actif) et les ressources (passif) engagés par la société. L'actif est toujours égal au passif
4. (AC4) Définissez les notions comptables en donnant éventuellement des exemples :

Immobilisations	Ensemble des biens qui ont vocation à rester dans l'entreprise de manière durable. Ces biens figurent à l'actif du bilan. Quand ces biens sont achetés, on parle d'investissement. Exemples : Une machine, une usine.
Amortissement	La dotation aux amortissements est une charge passée au compte de résultat pour constater la dépréciation d'un bien immobilisé (un actif) avec le temps
Provision	Charge estimée. Exemple : Provision pour congés payés
Frais fixes	Ensemble de charges ne variant pas lorsque l'activité varie : Exemples : Impôts locaux, assurance
Frais variables	Ensemble de charges variant pas lorsque l'activité varie : Exemples : Matières premières



CQP : Evaluations finales

5. (AC4) Quelles sont les conséquences de la concurrence sur l'économie de l'entreprise ? Qu'est-ce que cela impose de façon générale à l'entreprise?
 - Les prix de vente des produits et les conditions commerciales doivent être équivalents ou meilleurs que ceux de la concurrence pour des produits directement en concurrence.
 - Ceci impose une recherche de performance interne à l'entreprise pour produire au meilleur coût et réduire les opérations qui n'apportent pas de valeur au produit.
 - La recherche de réduction du prix de revient des produits, sans pour cela dégrader la qualité, est un objectif constant.

6. (AC4) Quelles sont les conséquences de la concurrence entre les sociétés sur le fonctionnement d'un service de production et sur le rôle d'un chef d'équipe ?

7. (AC4) Si une ou plusieurs entreprises directement concurrentes ont des résultats économiques nettement meilleurs que votre entreprise, quelles possibilités ont ces entreprises et quelles peuvent être les conséquences sur le moyen terme ?
 - Elles peuvent diminuer les prix de vente (ou augmenter les conditions commerciales accordées aux clients) pour chercher à augmenter leurs parts de marché
 - Elles peuvent investir dans de la communication pour développer les ventes.
 - Elles peuvent plus facilement investir dans des machines plus performantes

8. (AC4) Citer les conséquences économiques pour l'entreprise d'un produit expédié non conforme aux attentes du client
 - Risque de retour du produit : le produit sera rebuté ou dévalorisé. Le transport aura été payé 3 fois : à l'aller et au retour du produit rebuté et lors de l'expédition du nouveau produit
 - Risque d'avoir à réaliser un « avoir » pour diminuer le prix de vente au client.

9. (AC4) Qu'est ce que l'organigramme d'une entreprise :
 - L'organigramme est un arbre renversé qui représente le découpage des responsabilités légitimes et la hiérarchie de l'entreprise.

10. (AC4) Quels seraient les risques que prendrait une entreprise dans laquelle l'organigramme n'est pas formalisé et communiqué :
 - Risque de conflit entre des responsables qui revendiquent la responsabilité d'une personne ou d'un service
 - Risque d'incohérence dans le fonctionnement.
 - Perte de temps pour identifier qui doit prendre en charge une action

11. (AC4) Dans l'entreprise X le Directeur général a 13 collaborateurs directs : le responsable vente GMS, le responsable vente RHD, le responsable vente Grossiste, le responsable marketing, le responsable de production, le responsable technique, le responsable des achats, le responsable qualité, le responsable informatique, le responsable administratif, le responsable transport, le DRH, son assistante. Quels sont les risques d'une telle organisation
 - Le nombre important de collaborateurs directs rend les coordinations difficiles et peu efficaces : tous les sujets de fonctionnement risquent de passer par la Direction générale.

12. (AC4) Dans l'entreprise X le Directeur général a 13 collaborateurs directs : le responsable vente GMS, le responsable vente RHD, le responsable vente Grossiste, le responsable marketing, le responsable de



CQP : Evaluations finales

production, le responsable technique, le responsable des achats, le responsable qualité, le responsable informatique, le responsable administratif, le responsable transport, le DRH, son assistante. Quelles modifications de l'organisation permettrait de diminuer le nombre de collaborateurs directs du DG sans alourdir la structure ?

- Un des responsables commerciaux pourrait chapoter l'ensemble des fonctions commerciales et marketing.
- Une Direction industrielle pourrait chapoter l'ensemble des fonctions industrielles (Technique, Achats, Production).

13. (AC4) Comment se nomme l'équipe des collaborateurs directs du Directeur Général :

- Le Comité de Direction.

14. (AC4) Citer les différents services avec lesquels un service de Production est en contact et échange des informations :

- Tous les services de l'entreprise.

15. (AC4) L'objectif de l'entreprise est de réaliser un résultat positif. Quels sont les objectifs correspondants pour :

Les services Commerciaux	<ul style="list-style-type: none">- Chiffre d'affaires- Marge commerciale- % de part de marché- Notoriété de la marque
Les services Production	Produire pour répondre à la demande commerciale en terme de <ul style="list-style-type: none">- Quantité- Qualité- Délais Au moindre coût
Les équipes de Production dans les ateliers	<ul style="list-style-type: none">- Productivité- Respect des cadences- Respect du programme- Respect des recettes

16. (AC4) Comment sont fixés les prix de vente des produits ?

- sont fixés compte tenu du prix de revient standard de fabrication, des différents coûts de commercialisation : transport, avantages différés... et de la concurrence.

17. (AC4) Quelles sont les fonctions de l'entreprise qui fournissent des éléments entrant dans l'élaboration du prix de vente d'un produit ?

- Le service Achat : Prix d'achats des matières utilisées
- La Production : cadences de fabrication, rendements
- La DRH : Taux horaire de la main d'œuvre
- Les services administratifs : Frais généraux
- Les services logistiques : Frais de transport



CQP : Evaluations finales

18. - (GC4) Barrer les informations présentées ci-dessous non utilisées dans le calcul du prix de revient standard d'un produit :
- Les prix d'achat réels des ressources matières premières qui composent le produit
 - Les prix d'achat prévisionnels des ressources matières premières qui composent le produit
 - Les modèles de production
 - Les budgets de frais
 - Le coût d'achat des machines
 - Les frais généraux
 - Les cadences standards de production
 - Les pertes matière réelles de production
19. (AC4) Citer 5 enseignes de distribution en France ?
- Groupe Carrefour avec Champion
 - Leclerc
 - Intermarché
 - Auchan
 - Casino
20. (AC4) Qu'est ce qu'une plateforme de distribution ? quelle est son utilité
- Une plateforme de distribution est un lieu de livraison des commandes des clients d'un secteur géographique donné. Les livraisons sont alors regroupées pour être ensuite acheminées vers les magasins.
 - Cette organisation permet de diminuer les coûts de transport et les coûts de réception pour les magasins.



CQP : Evaluations finales

VALIDATION CQP MANAGEMENT et COMMUNICATION

Base de notation :

- Chaque question est notée sur 1 : au total 20 questions soit une note sur 20.
- Si la réponse du stagiaire comprend moins de la moitié des réponses attendues : 0
- Si la réponse contient environ la moitié des réponses attendues : 0,5
- Si la réponse contient au moins les $\frac{3}{4}$ des réponses attendues : 1

- 1- (AC2) Dans les années 1980 HERSEY et BLANCHARD ont proposé une typologie simple pour classer les collaborateurs : citez les 2 critères utilisés
 - La compétence (le savoir)
 - La motivation (le vouloir)

- 2- (AC2) Le croisement des 2 critères cités ci-dessus permet de définir 4 catégories de personnes. Citez pour chaque catégorie de personne, le style de management adapté
 - Ne sait pas / Ne veut pas → Style directif
 - Ne sait pas / veut bien → Style persuasif
 - Sait / Veut...autrement → Style participatif
 - Sait / Veut → Style délégitif

- 3- (AC2) Dans quelles situations le style directif est-il adapté ?
 - Urgence
 - Situation très importante où le manager prend ses responsabilités

- 4- (AC2) Citez les caractéristiques de chacun des styles présentés ci-dessus

Style directif	<ul style="list-style-type: none">- Des consignes pas à pas- Une vérification immédiate du résultat
Style persuasif	<ul style="list-style-type: none">- Des consignes précises- Des encouragements, appel à la bonne volonté, au sens du devoir- Remonter le moral en cas d'erreur, l'aider à mieux faire- Éviter que les erreurs aient des conséquences importantes- une fois la tâche accomplie noter les progrès réalisés et ceux qui restent à faire
Style participatif	<ul style="list-style-type: none">- Des objectifs clairs- Une négociation des moyens avec lui- Laisser une certaine latitude de méthode, tout en vérifiant son adhésion aux objectifs du service et le respect des règles et contraintes en vigueur- Contrôler et analyser le résultat obtenu
Style délégitif	<ul style="list-style-type: none">- Des objectifs généraux clairs- Une responsabilisation sur des missions nouvelles- L'association à la réflexion sur le pilotage de l'atelier- A date fixe, le point sur les résultats

- 5- (AC2) Motivation : Donnez une définition du mot motivation et citez 3 théories sur la motivation en dehors de la théorie « OSCAR »:



CQP : Evaluations finales

6- (AC2) Motivation : Expliquer ce que veut dire OSCAR.

O : orgueil : s'affirmer- être- être reconnu- manifester sa personnalité

S : sécurité : se protéger- continuer a être- sécurité

C : conservation : pouvoir être- se conserver étant- subsister- éviter le changement

A : amour : n'être pas seul- être avec

R : richesse : se former- être plus riche- posséder davantage- devenir

7- (AC2) Pour chaque « motivation » donner des exemples d'actions qui entrent dans le champ de la fonction de chef d'équipe et qui contribuent à répondre aux besoins des salariés

O :	<ul style="list-style-type: none">• Reconnaître un travail bien fait• Demander un avis au salarié• Ecouter• Apporter des informations• Objectifs
S :	<ul style="list-style-type: none">• Former• Prendre le temps d'expliquer une nouvelle tâche• Fixation de consigne ou d'objectif <p>Eviter que les personnes fassent des erreurs ayant des conséquences importantes.</p>
C :	<ul style="list-style-type: none">• Travailler sur les conditions de travail• Travailler sur la sécurité
A :	<ul style="list-style-type: none">• Informer• Dialoguer• Dire bonjour
R :	<ul style="list-style-type: none">• Confier une tâche nouvelle• DéléguerFormer



CQP : Evaluations finales

- 8- (AC2) En annexe, figurent 12 situations de management et pour chacune 4 propositions d'action :
- Pour chaque situation et chaque proposition d'action, repérer le style de management utilisé d'après Hersey et Blanchard:
 - Choisir le ou les styles adaptés à la situation et expliquer pourquoi

	DIRECTIF	PERSUASIF	PARTICIPATIF	DELEGATIF	STYLES ADAPTES
1	A	C	B	D	PERSUASIF
2	D	A	C	B	PERSUASIF
3	C	A	D	B	DIRECTIF, PERSUASIF
4	B	D	A	C	PERSUASIF, PARTICIPATIF
5	C	B	D	A	DIRECTIF, PERSUASIF
6	B	D	A	C	PERSUASIF

- 9- (AC2) Quels sont les 3 principaux traits de caractère d'un individu selon Gaston Berger ?

- L'émotivité
- Le retentissement : primaire ou secondaire
- L'activité

- 10- (AC2) Comment nuancer son management en fonction du caractère de ses collaborateurs ?

- Si le collaborateur est émotif : il sera nécessaire de soigner la forme des propos pour ne pas déclencher de réaction d'émotivité
- Si le collaborateur est émotif secondaire, il risque d'intérioriser ses problèmes : il est nécessaire de le faire parler pour évacuer le stress.
- Si le collaborateur est non émotif, primaire il risque de ne pas s'attacher à des détails.
- Si un collaborateur n'est pas actif, il sera probablement nécessaire de le stimuler pour le faire agir : l'action ne viendra pas nécessairement spontanément.

- 11- (AC2) Quels sont d'après « Eric Berne » les différents « sous états » de l'état du moi « Parent ». Expliquer l'incidence de ces comportements sur l'état d'esprit de l'équipe.

- Le Parent Normatif : C'est un comportement positif qui génère la sécurité et un état d'esprit positif avec des comportements « Enfant adapté »
- Le Parent Persécuteur : C'est un comportement négatif qui génère des comportements « Enfant rebelle » ou « Enfants soumis » ou « Parent Persécuteur »
- Le Parent Donnant : Il génère un état d'esprit positif
- Le Parent Sauveur : il génère un état d'esprit négatif, soumis

- 12- (AC2) Quels sont les différents « comportements » à privilégier pour développer un état d'esprit positif dans une équipe ?

- Le Parent Normatif : C'est un comportement positif qui génère la sécurité et un état d'esprit positif avec des comportements « Enfant adapté »
- Le Parent Donnant : Il génère un état d'esprit positif

- 13- (AC3) En quoi consiste la méthode de communication « d'écoute active ».

- Montrer de l'attention par les attitudes
- Reformuler ce qui est dit
- Poser des questions ouvertes ou fermées
- Exprimer son ressenti
- Faire des silences

- 14- (AC3) Quand l'utiliser ? Et que permet-elle ?



CQP : Evaluations finales

- En cas de difficulté à communiquer, pour chercher à comprendre quel est le véritable problème ou ce que l'émetteur veut dire
- Pour se laisser le temps de rechercher des solutions
- Pour prendre le temps de gérer ses émotions
- Pour reconnaître la personne qui parle
- Pour aider l'émetteur à réfléchir

15- (AC3) Qu'est ce qu'un « dialogue de sourd », par quoi cela se caractérise ?

- C'est un accident de communication
- On a l'impression de 2 monologues : 0 récepteurs 2 émetteurs
- Pas de recherche de compromis
- Le climat est agressif : attaque/défense
- Système vainqueur/vaincu

16- (AC3) Quelles sont les principales étapes de la méthode de conduite d'une réunion ?

- Préparation de la réunion : Définir le ou les objectifs, choisir le moment, prévenir le ou les intéressés, prévoir la méthode de conduite de l'entretien, préparer les arguments
- Commencer la réunion : Définir le thème et préciser l'objectif : s'assurer que l'objectif est le même pour tout le monde : proposer une méthode de conduite de l'entretien. Définir une durée
- Conduire l'entretien : Recentrer sur le thème et l'objectif, donner la parole à ceux qui n'osent pas la prendre, éviter que les bavards accaparent la parole. Reformuler ce qui est dit
- Conclure l'entretien : Résumer ce qui a été dit et convenu, vérifier que l'objectif de la réunion est atteint, établir le « pour action ».
- Suivre l'entretien : contrôler que ce qui a été convenu est effectivement réalisé.

17- (AC2) Citer les caractéristiques d'un objectif bien formulé ?

- Clair
- Délimité
- Exhaustif, réaliste
- Quantifié, mesurable
- Daté et cerné
- Utile
- Motivant
- Mesurable

18- (AC2) Quels sont les apports d'un bon objectif ?

- Oriente, clarifie, concrétise
- Stimule
- Donne de la cohérence
- Contractualise



CQP : Evaluations finales

19- (AC2) Quelles sont les différences entre « Directive » et « Délégation » selon les critères suivants :

	Directive	Délégation
Qui fait le travail ?	Le collaborateur	Le collaborateur
Qui donne le travail à faire ?	Le responsable hiérarchique	Le responsable hiérarchique
Qui définit comment s'y prendre ?	Le responsable hiérarchique	Le collaborateur
Qui définit les moyens à mettre en œuvre ?	Le responsable hiérarchique	Le collaborateur
Qui valide les moyens à mettre en œuvre ?	Le responsable hiérarchique	Le responsable hiérarchique

20- (AC2) Quels sont les avantages et les risques de déléguer vu par le délégant ?

Avantages	Risques
<ul style="list-style-type: none">• Gérer son temps : «Déléster »• Responsabiliser• Gagner en efficacité• Se donner et donner des possibilités d'évoluer• Motiver	<ul style="list-style-type: none">• Obtenir un résultat non satisfaisant• Faire un mauvais choix de délégataire• Perdre le contrôle, perdre le pouvoir, la maîtrise de la situation• Perdre le contact avec les personnes ou la technique• Générer l'incompréhension des collègues du délégataire



CQP : Evaluations finales

VALIDATION CQP PRODUCTION - GERER

Base de notation :

- Chaque question est notée sur 1 : au total 20 questions soit une note sur 20.
- Si la réponse du stagiaire comprend moins de la moitié des réponses attendues : 0
- Si la réponse contient environ la moitié des réponses attendues : 0,5
- Si la réponse contient au moins les $\frac{3}{4}$ des réponses attendues : 1

1- (GC2) Donnez la définition des différents termes suivants :

- P.I.C.: Plan Industriel et Commercial a pour principale vocation, d'évaluer sur le long terme (horizon long) et par période (grosse maille) des besoins de production.
- P.D.P : Programme Directeur de Production a pour objectif d'évaluer les ordres de fabrication des principaux produits à lancer : produits finis et principaux sous-ensembles. C'est un contrat entre la Production et le Commercial.
- MAILLE : La maille est une période de temps pour laquelle une quantité à fabriquer sera calculée. Exemple : heure, jour, semaine, mois
- HORIZON : L'horizon correspond au nombre de mailles calculées lors de chaque planification
- MRP : MRP veut dire en Anglais « Material Requirement Planning » ou en Français « Management des Ressources de Production » Cette méthode consiste à calculer niveau par niveau (des produits finis vers les matières premières) les ordres de fabrication nécessaires avec les charges de travail correspondantes, les besoins d'approvisionnement en matières premières.
- GANTT : Planning graphique représentant les ordres de fabrication
- SMED : méthode visant à réduire les temps de changement de machine

2- (GC2) Les différentes fonctions des stocks ?

- Pour massifier la fabrication par lots de fabrication et réduire le nombre de réglages ou de nettoyages des machines.(productivité)
- Pour faire face à l'incertitude de la consommation (client, fabrication des ateliers aval)
- Pour se sécuriser et faire face aux incidents de production:
 - Pannes des machines
 - Manque de matières
 - Problèmes qualité
 - Etc...

3- (GC2) Quelle est la différence entre un stock et un encours de production ?

- Un encours de production est un lieu où les produits attendent peu de temps avant d'être consommés ou déplacés. Dans un encours, il n'y a pas de suivi matière des entrées et des sorties comme dans un stock.

4- (GC2) Quelle est l'incidence du stock sur l'économie de l'entreprise ?

- Coût des produits immobilisés
- Nécessité de surfaces de stockage : Coûts d'investissement, entretien, Coûts de fonctionnement, impôts
- Risques d'obsolescence : DLC
- Les opérations de stockage, déstockage, comptage, recherche de produits, rangement...n'apportent pas de valeur au produit

5- (GC2) Quelles sont les conséquences de stocks de produits finis trop faibles dans toutes les références?



CQP : Evaluations finales

- Il y a le risque d'entrer dans un cercle vicieux : produire par petites quantités pour faire face aux commandes, perdre en productivité par la réalisation de petites séries, d'où perdre de la capacité pour remonter en stock, d'où diminution encore plus importante du stock.
- 6- (GC2) Quelles peuvent être les causes d'écarts entre le stock physique et le stock théorique d'une ressource:
- Des déclarations non effectuées : produits fabriqués, produits consommés, produits repassés.
 - Des déclarations fausses : avec des différences entre les consommations réelles et les consommations théoriques.
 - Pour des produits consommés théoriquement, des modèles qui ne sont pas justes ou qui n'intègrent pas les pertes réelles.
 - Des inventaires mal faits avec des produits comptés 2 fois ou des produits non comptabilisés.
- 7- (AC5) Quels sont les rôles de l'encadrement intermédiaire dans la gestion des stocks:
- Faire appliquer la rigueur dans l'enregistrement des mouvements de matière
 - S'assurer de la bonne rotation des produits pour éviter le risque d'obsolescence
 - Organiser le rangement pour optimiser les temps d'entrée, de sortie et de recherche dans les stocks.
 - Maintenir un stock rangé et « étiqueté » pour éviter des pertes de productivité liées à des recherches.
 - Faire des inventaires
- 8- (AC6) Vous découvrez que la production en cours est non conforme. Citez toutes les conséquences possibles que vous connaissez, pouvez ou devez envisager.
- Retard dans la production
 - Surconsommation de matières premières
 - Nécessité de modifier le programme, nécessité de reprogrammer la même production
 - Nécessité de se réapprovisionner en matières premières ou ingrédients, probablement en urgence
 - Risque de retard dans la livraison de la commande au client
 - Nécessité de rechercher s'il y a des produits non conformes en stock de produits finis
 - Obligation de relancer une fabrication en urgence
- 9- (AC6) Quelles sont les conséquences possibles si, alors que le programme de production prévoit de réaliser 9 000 unités, vous donnez la consigne d'aller jusqu'à 12 000, mais que vous oubliez d'indiquer que vous avez finalement fabriqué 12 000 unités ?
- Stocks de matières premières erronés
 - Relance prématurée ou inutile d'une nouvelle fabrication
 - Sur-stocks de produits finis qui restent en magasin
 - Péréemption de produits finis
- 10- (AC7) En gestion de production, quel est le rôle de la prévision ? Quel est le rôle de la planification ? Quelle différence faites-vous entre les deux ?
- La prévision définit les ventes probables à partir de l'antériorité (historiques de vente), des tendances et des informations en provenance des clients par le biais des commerciaux : promotions, nouveaux référencements, dé-référencements.
 - La planification traduit ces prévisions en programmes de fabrication.
- 11- (AC7) Pour un produit donné, quels sont les risques liés à une prévision des ventes très supérieure à la réalité ?



CQP : Evaluations finales

- Le produit fabriqué va rester en stock et dépasser la date limite. Il devra être bradé ou sera rebuté.

12- (AC7) Pour un produit donné, quels sont les risques liés à une prévision des ventes très inférieure à la réalité ?

- Le produit va être en rupture. Il y aura dégradation du taux de service ou la fabrication en urgence provoquera une perte de productivité et risquera de perturber la production de la journée.

13- (GC2) Quelle différence y a-t-il entre planification et ordonnancement.

- La planification consiste à calculer des programmes de fabrication pour faire face aux besoins
- L'ordonnancement consiste à répartir dans le temps et sur des machines les différents programmes de fabrication.

14- (AC6) A partir de quelles données fait-on la planification et l'ordonnancement de la production ?

Rayez les mentions erronées :

- Prévisions commerciales
- Stocks de produits finis
- Cadences de production
- Capacités machines
- Effectif de production
- Horaires de travail
- Commandes des clients
- Avances et retards du programme de la veille
- Priorités de production
- Dates limites des matières premières en stock
- Avances et retards des approvisionnements en matières premières et consommables
- Programmes de maintenance des lignes de production et d'indisponibilité des machines
- Pannes des matériels
- Compétences du personnel disponible
- Difficulté de réalisation de certains produits
- Fragilité des produits finis (contamination, durée de vie etc.)
- Enchaînement des opérations, temps de refroidissement, changements de services.



CQP : Evaluations finales

15- (GC2) A quoi servent principalement les « modèles » de production dans le logiciel Protean:

- Les modèles permettent de mémoriser pour une ressource fabriquée la liste des ressources consommées et les quantités consommées.
- Le modèle définit aussi l'atelier de fabrication et différentes informations sur le processus
- Les modèles servent au calcul des prix de revient et à la planification le calcul des besoins en ressources

16- (GC2) Quand on prévoit une production, on procède de la manière suivante :

Rayez la ou les mentions fausses :

- On planifie, puis on vérifie que l'effectif permet de réaliser l'objectif. Eventuellement, on adapte l'effectif (la capacité)
- On part de l'effectif présent et du temps de travail et on détermine le programme qu'il est possible de réaliser ?
- On part de l'effectif présent, on définit le programme et on ajuste le temps de travail pour que le programme soit réalisable ?

En principe, c'est la mention 1 qui est vraie... Sur le court terme, la deuxième mention peut être utilisée.

17- (GC2) Quelles sont les données utilisées par Protean pour calculer le stock prévisionnel au soir ou en début de jour suivant :

- Les quantités en stocks informatiques au moment de la consultation.
- Les quantités en commande non encore préparées
- Les quantités prévues être consommées dans d'autres programmes
- Les quantités prévues être fabriquées dans des programmes du jour

18- (GC2) Quelles données doivent être mises à jour sur Protean avant planification ? :

- Les quantités prévues être fabriquées dans des programmes du jour

19- (GC2) Quelles sont les données utilisées pour calculer « le stock prévisionnel J+1 après le départ des commandes » pour une ressource donnée ? à quoi sert cette information ?

- Le stock théorique du soir (ou début J+1)
- Le maximum entre commandes fermes de J+1 et prévision des ventes
- Cette information sert à identifier rapidement les produits à fabriquer en priorité. Cette information sera utilisée lors de l'ordonnancement.

20- (GC2) Pour les Ressources produits finis de l'unité 1 et 3 expliquez le principe de calcul des quantités à conditionner ?

- Le conditionnement « subit » les décisions de fabrication prises pour la fabrication des produits dosés.
- Le système propose des quantités à conditionner par ressource « produit fini » pour :
 - Consommer toutes les ressources matières premières de l'atelier (produits dosés)
 - Equilibrer les fabrications afin que les stocks de produits finis soient identiques en terme de nombre de jours de couverture pour les différents produits finis consommant une même ressource de base (matière première entrant dans l'atelier de conditionnement)



CQP : Evaluations finales

VALIDATION CQP PRODUCTION - PROGRES DE LA PERFORMANCE

Base de notation :

- Chaque question est notée sur 1 : au total 20 questions soit une note sur 20.
- Si la réponse du stagiaire comprend moins de la moitié des réponses attendues : 0
- Si la réponse contient environ la moitié des réponses attendues : 0,5
- Si la réponse contient au moins les $\frac{3}{4}$ des réponses attendues : 1

1. (GC8) Quelles sont les différentes sources d'identification de problèmes ?

- Le dialogue avec les membres de l'équipe
- L'analyse des écarts entre la production attendue et la production réelle
- L'analyse des enregistrements de Production
- Votre observation directe
- Retours ou réclamations clients (internes et/ou externes)
- Audits
- Cartes de contrôle
- Tableau de bord
- Indicateurs
- Fiches d'anomalies

2. (GC8) Quelles sont, dans l'ordre chronologique, les différentes étapes de résolution d'un problème ?

- Bien Poser le problème : Quel est le vrai problème ? Décrire la situation actuelle – Définir l'objectif ou la situation souhaitée
- Rechercher les causes du problème, classer et hiérarchiser les causes
- Rechercher les solutions possibles, évaluer les idées et retenir les plus « prometteuses »
- Décision de la hiérarchie
- Préparer la mise en œuvre de la ou des solutions retenues
- Appliquer la ou les solutions
- Evaluer l'efficacité des solutions : la situation souhaitée est-elle atteinte ?

3. (GC8) Quelles questions types explore-t-on, systématiquement, pour poser un problème

- Qui sont les acteurs : le porteur, les voisins, le verrou, le décideur, le résolveur
- QQQQPC : Quel est le problème, Où cela arrive, Quand, Pourquoi, Combien, Comment cela se manifeste ?

4. (GC8) Citez :

- 1 outil de production d'idées en groupe
- 3 outils d'analyse
 - Le diagramme Cause / Effet
 - Le tableau d'analyse multicritère
 - L'analyse de Pareto
 - QQQQPC
- 2 outils de tri et de prise de décision
 - 5 M
 - L'analyse multi juge multicritère



CQP : Evaluations finales

5. (GC8) Le diagramme 5M rassemble 5 familles distinctes de causes. Quelles sont ces 5 familles, et pour chacune donner deux exemples concrets de causes, à partir d'un exemple type de problème que vous aurez précisé.
- Matière
 - Main d'oeuvre
 - Machine
 - Méthode
 - Milieu
6. (GC8) D'après Pareto 20% des causes de panne représenteraient 80% des temps d'arrêt : Si cela est vrai, quels plans d'actions mettre en œuvre ?
- Former les conducteurs de machine pour identifier ces 20% de pannes et au moins savoir les décrire et éventuellement les prévenir.
 - Demander aux services techniques de travailler sur ces pannes en priorité.
7. (GC8) Quels exemples d'indicateurs pourrait-on dégager à partir :
- D'un objectif "d'amélioration de la propreté de l'atelier"
 - Nombre d'anomalies relevées par semaine par observations
 - Taux de conformité des analyses bactériologiques
 - D'un objectif " d'optimisation de la communication dans l'atelier"
 - Taux de satisfaction des salariés suite à audit interne
 - Nombre de questions posées concernant l'atelier lors de Comités d'Entreprise
8. (GC4) Citer 10 actions de production qui n'apportent pas de valeur ajoutée au produit
- Stocker
 - Manutentionner
 - Contrôler
 - Ranger
 - Chercher
 - Dépanner
 - Régler
 - Démonter
 - Recommencer
 - passer en Repasse
 - Attendre
9. (GC4) Quelles sont les conséquences des temps de changement de série (programmes) ?
- Ils réduisent de la capacité de production
 - Ils obligent à fonctionner par grandes séries : ils sont générateurs de stocks. (formule de Wilson)
10. (GC4) Citer les conséquences d'un poste de travail mal organisé ?
- Perte de productivité
 - Fatigue de l'opérateur
 - Risque d'erreur lié à la fatigue entraînant une fabrication défectueuse
 - Risque d'absentéisme lié à la fatigue
 - Risque d'accident du travail
11. (GC4) Par quelle méthode générale peut-on améliorer la productivité d'un atelier sans détériorer la qualité et la flexibilité ?
- En cherchant à réduire ou supprimer les opérations qui n'apportent pas de valeur ajoutée
 - Puis en cherchant à diminuer les dysfonctionnements et les gaspillages.



CQP : Evaluations finales

12. (GC4) Que veut dire « mettre en ligne » des opérations de production.
- Cette opération consiste à relier différentes machines de production entre elles et permettre aux produits de passer automatiquement d'une machine à l'autre sans manutention.
13. (GC4) Quels sont les avantages et les inconvénients de la « mise en ligne » d'opérations de production.
- Les avantages sont :
 - La réduction des manutentions
 - La réduction du stockage
 - La réduction de risques de casse liés aux manutentions et stockages
 - La diminution des problèmes d'organisation de la production
 - Donc un gain de productivité et de qualité (bacterio, casse...)
 - Les inconvénients sont :
 - Les difficultés à synchroniser les opérations
 - La réduction de la flexibilité entre les machines.
14. (AC4) Citer au moins 6 actions de la responsabilité d'un Chef d'équipe, permettant d'améliorer la productivité d'un atelier ?
- Contrôler ses comportements pour éviter des stress, cause de panique et de temps perdu
 - Fixer des objectifs réalistes à l'équipe.
 - Créer un ordonnancement qui évite des temps de changement d'outils
 - Eviter le déplacement des collaborateurs
 - Anticiper les besoins de matières premières, de consommables pour éviter les temps d'attente
 - Anticiper les démarrages des machines
 - Responsabiliser les conducteurs de machine dans les opérations de conduite des équipements ; mise en marche, mise à l'arrêt, nettoyage
 - Encourager les conducteurs de ligne à remonter les informations sur la santé des équipements (bruits anormaux, observations réalisées, odeurs...)
 - Contrôler le bon respect des procédures de conduite des équipements.
 - Faire former son personnel à la conduite des équipements
 - S'investir personnellement lors des formations techniques
 - Réfléchir avec les collègues de la maintenance aux causes des principales pannes pour chercher à les régler.
15. (GC4) Qu'est ce que le TRS ?
- de rendement synthétique : C'est le rapport en % du temps de fabrication « efficace » (temps total diminué des pannes, temps de ralentissement, temps de changement d'outils et temps de fabrication de pièces non conformes) divisé par le temps de fabrication total



CQP : Evaluations finales

16. (GC4) Voici différentes données de production : calculer le TRS
- Produit A : Cadence nominale machine: 50 p / heure
 - Produit B : Cadence nominale machine: 100 p / heure
 - Produit C : Cadence nominale machine: 200 p / heure
 - Réalisation de la journée : 7 heures de travail effectif
 - Produit A : 250
 - Produit B : 80
 - Produit C : 100
 - TRS = 90 %
17. (GC4) Comment augmenter le TRS d'une machine de production ?
- En formant les conducteurs de machine
 - En les responsabilisant sur le TRS : en leur faisant calculer directement le TRS et en fixant un objectif de progrès réaliste.
 - En associant les opérateurs à l'analyse des pannes et à la recherche de solutions
 - En convenant avec les services de maintenance « un contrat » d'entretien de machine qui définit les attentes de chacun vis-à-vis de la machine
 - En définissant des modes opératoires de conduite de la machine
 - En mettant en place des détrompeurs qui évitent de fabriquer des produits défectueux
 - En réalisant un projet SMED
18. (GC4) Expliquer ce qu'est le SMED ?
19. (GC4) Quel est l'intérêt de conduire des études SMED pour une entreprise?
- La réduction des temps de changement d'outils permet d'accroître la productivité et donc de diminuer les coûts de production
 - La réduction des temps de changement d'outils permet d'augmenter la capacité de production.
 - La mise en œuvre de cette méthode a généralement un retour d'investissement rapide.
20. (GC4) Quelles sont les principales étapes de la méthode SMED
- Etape 1 : Identification et analyse des temps externes:
 - Analyse par vidéo et mise en évidence des temps morts : Attente du régleur, attente des outils, recherche de pièces...etc). Identification des tâches externes (réalisables pendant que la machine travaille) et des tâches internes (réalisables seulement lorsque la machine est arrêtée)
 - Organisation du changement et répartition des tâches entre les différents opérateurs.
 - Etape 2 : Conversion des temps internes en temps externes:
 - Cette étape implique différentes phases d'analyse (PARETO) de recherches de solutions (Brain storming) d'analyse (QOQCPC) et la mise en œuvre d'investissements
 - Etape 3 : Réduction des temps internes et externes:
 - Idem phase précédente.



CQP : Evaluations finales

VALIDATION CQP QUALITE ET PRODUCTION

Pour chaque question :

- Toutes les réponses bonnes = 1 point
- Plus de 50% des réponses bonnes = 0,5 point
- Moins de 50% des réponses bonnes = 0 point

+ - 1 - Quels sont les principaux contrôles à réaliser à la réception ? (GC6)

- 1 T° et/ou anomalie des produits livrés
- 1 Identification / traçabilité des produits
- 1 DLC
- 1 Pesées des produits
- Analyses microbiologiques de chaque produit

+ - 2 - Parmi les contrôles effectués en réception, lequel(s) ne sont pas enregistrés ? (GC6)

- T° et/ou anomalie des produits livrés
- Identification / traçabilité des produits
- 1 DLC
- Pesées des produits
- Analyses microbiologiques de chaque produit prélevé

Les contrôles :

+ - 3 - Quels sont les principaux contrôles à réaliser en fabrication ? (GC6)

- Vérification des paramètres de cuisson
- Vérification de la T° de dosage
- Vérification du goût
- Vérification du nettoyage et de la désinfection
- Vérification des balances
- Vérification des DLC
- Vérification de la pesée des produits
- Vérification de l'identification/traçabilité des produits

+ - 4 - Quels sont les principaux contrôles à réaliser au conditionnement ? (GC6)

- T° des produits avant emballage
- Vérification des détecteurs de métaux
- Vérification des DLC produits
- Vérification des balances
- Vérification du poids des produits
- Vérification de l'étiquetage produit/carton
- Vérification de l'identification/traçabilité des produits
- Contrôle d'O2 résiduel



CQP : Evaluations finales

+ - 5 - Quels sont les principaux contrôles à réaliser à l'expédition ? (GC6)

- T° du camion
- T° du produit
- Identification et traçabilité du produit
- La DIC des produits
- La validité de l'agrément sanitaire de la caisse du camion

+ - 6 - Une T° d'expédition supérieure à 4 °c engendre-t-elle un risque ? (GC6)

- Non car des tests à une température supérieure à 4°C ont été faits
- Microbien et notamment les coliformes
- Retour

+ - 7 - Que signifie HACCP en français (Hazard Analysis Critical Control Point) ? (PC4)

- Maîtrise des dangers les plus critiques
- Analyse critique des risques et contrôle des hasards
- Analyse au hasard des points de contrôle les plus critiques
- Analyse des risques et des points critiques de contrôle
- Analyse critique des points de contrôle des hasards
- Analyse des dangers pour la maîtrise des points critiques

+ - 8 - L'HACCP émane de programmes et lignes directrices fixés par : (PC4)

- La commission du Codex Alimentarius
- L'ISO
- La FAO (organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture)

+ - 9 - L'HACCP est il compatible avec l'application d'autres systèmes de gestion (PC4) de la qualité, tel que les normes ISO 9000 ?

- Oui
- Non

+ - 10 - Le système HACCP (PC4)

- Identifie uniquement les dangers microbien
- Identifie les dangers spécifiques
- Identifie les mesures de maîtrise appropriées
- Décrit un plan spécifique par produit et par chaîne de fabrication
- Décrit un plan qui peut convenir pour plusieurs produits et plusieurs chaînes de fabrication



CQP : Evaluations finales

L'HACCP

+ - 11 - La mise en oeuvre du système HACCP requiert : (PC4)

- L'engagement et l'implication du responsable qualité, uniquement
- L'engagement et l'implication du responsable de fabrication, uniquement
- L'engagement et l'implication uniquement, du responsable d'équipe ayant validé le plan
- L'engagement et l'implication complet de la direction et du personnel et un esprit d'équipe
- Un travail d'équipe long et laborieux réalisé sous le contrôle des services vétérinaires

+ - 12 - Parmi les 7 principes ci-dessous, quels sont ceux demandés par l'HACCP ? (PC4)

- Procéder à une analyse des risques
- Déterminer les points critiques pour la maîtrise (CCP)
- Fixer le ou les seuil(s) critique(s)
- Mettre en place un système de surveillance permettant de maîtriser les CCP
- Déterminer les mesures correctives à prendre lorsque la surveillance révèle qu'un CCP donné n'est pas maîtrisé
- Appliquer des procédures de vérification afin de confirmer que le système HACCP fonctionne efficacement
- Constituer un dossier dans lequel figureront toutes les procédures et tous les relevés concernant ces principes et leur mise en application

+ - 13 - L'application des principes HACCP consiste en l'exécution des tâches suivantes, (PC4) cochez celles qui vous paraissent justifiées

- 1 Tenir un registre et constituer un dossier
- 2 Décrire le produit
- 3 Déterminer son utilisation prévue
- 4 Vérifier sur place le diagramme des opérations
- 5 Etablir un diagramme des opérations
- 6 Déterminer les CCP
- 7 Enumérer tous les dangers potentiels, effectuer une analyse des risques, fixer un seuil critique pour chaque CCP
- 8 Mettre en place un système de surveillance pour chaque CCP
- 9 Fixer un seuil critique pour chaque CCP
- 10 Prendre des mesures correctives
- 11 Appliquer des procédures de vérification
- 12 Constituer l'équipe HACCP

+ - 14 - Parmi les tâches ci-dessus, laquelle faut-il démarrer en 1er (PC4) (notez le n° que vous jugez opportun de 1 à 12)



CQP : Evaluations finales

15 - Parmi les dossiers ci-dessous, quels sont ceux retrouvés dans le système HACCP. (PC4)

- Analyse des dangers
- Détermination du CCP
- Détermination du seuil critique
- Activités de surveillance des CCP
- Ecarts et mesures correctives associées
- Modifications apportées au système HACCP

+ - 16 - Quelles sont les tâches entrant dans la conduite d'une analyse de dangers ? (GC8)

- Evaluer les intrants
- Evaluer les dangers en cours de transformation
- Observer les pratiques réelles
- Procéder à des mesures
- Analyser le résultat des mesures

**+ - 17 - L'analyse des sources de contamination est effectuée selon (GC8)
la méthode 5 M, parmi cette liste, repérez les trois intrus.**

- Milieu
- Mode/Méthode
- Matière première
- Maintenance
- Management
- Matériel
- Modernisation
- Main d'œuvre

**+ - 18 - Notez la définition de l'entreprise qui se rapporte à un CCP, par un 1 (GC3)
et par un 2, celle qui se rapporte à un PSO.**

- C'est une étape à laquelle une surveillance renforcée est exercée systématiquement et basée sur une analyse statistique des résultats des surveillances sur 3 ans.
- C'est une étape à laquelle 1 surveillance est exercée et est essentielle pour prévenir, éliminer ou ramener à un niveau acceptable un danger menaçant la qualité et la sécurité d'un aliment.

+ - 19 - Dans ces différents enregistrements, qu'est ce qui distingue un CCP d'un PSO ? (GC3)

- L'enregistrement des données
- L'enregistrement libératoire au lot
- L'enregistrement statistique d'une série de données
- L'enregistrement des contrôles hygiène et microbiologique



CQP : Evaluations finales

+ - 20 - D'après les points ci-dessous cités, lesquels sont pour votre usine des CCP ? (GC3)

- T° de dosage ou de sortie cuisson
- Tabliers et mains
- T° de réception des produits et matières premières
- Matériel et ustensiles directement en contact avec le produit
- T° de refroidissement des produits

+ - 21 - D'après les points ci-dessous cités, lesquels sont pour votre usine des PSO ? (GC3)

- Matériel et ustensiles directement en contact avec le produit
- Détecteurs de métaux
- Etiquetage (Vérification de la première unité conditionnée)
- T° de refroidissement des produits
- Contrôle O2

+ - 22 - Dans un CCP que surveillez vous ? (GC3)

- La variation normale du procédé
- La cible
- Les limites critiques
- De combien la limite opérationnelle se rapproche-t-elle de la limite critique?
- La validation des actions correctives, si nécessaire

+ - 23 - Les dangers microbiologiques recherchés dans votre usine sont : (GC5)

- Flore aérobie mésophile
- Coliformes totaux
- Coliformes thermotolérants
- Staphylocoques
- Anaérobies sulfite réducteurs
- Salmonelles
- Listéria Monocytogènes
- virus
- ESB

+ - 24 - Les dangers chimiques pris en compte dans l'HACCP de votre usine sont : (PC4)

- Les résidus de produits de nettoyage
- Les contaminants
- Les résidus médicamenteux
- Les résidus chimiques
- Les pesticides, OGM
- Les allergènes
- L'innocuité des emballages



CQP : Evaluations finales

+ - 25 - Les dangers physiques pris en compte dans l'HACCP de votre usine sont : (PC4)

- Le verre
- Le métal, les vis, boulon, pièces métalliques diverses
- Le plastique : les matériaux d'emballage : papiers, films,...
- Les insectes
- Les gants, les masques, le plastique bleu
- Les os, les dents
- Le bois, le carton
- Le cutter, le stylo

+ - 26 - Le calcul de cotation des risques, pour votre entreprise se fait en fonction de : (PC4)

- La Gravité (gravité de l'effet pour le client)
- L'Occurrence (fréquence d'apparition du défaut/dysfonctionnement)
- La Probabilité de non détection (probabilité de non détection du défaut/dysfonctionnement)
- Les actions préventives associées au produit

+ - 27 - L'indice de criticité du risque (IPR) est le résultat de : (PC4)

- La Gravité X l'Occurrence X la probabilité de non détection
- La Gravité + l'Occurrence + la probabilité de non détection

Traçabilité

+ - 28 - "Protéan" permet la traçabilité : (GC6)

- Amont
- Aval

+ - 29 - La traçabilité permet de retrouver : (GC6)

- Le nom des plateformes livrées
- Le nom des clients
- Le nom des consommateurs
- Le nom du fournisseur
- Le nom du transporteur
- Le nom de l'opérateur ayant déclaré l'opération
- Le nom du laborantin ayant libéré le produit
- Le nom du responsable Qualité

+ - 30 - A partir de "Protéan", peut on retrouver les n° de lot propres à nos fournisseurs d'emballage ? (GC6)

- oui
- non



CQP : Evaluations finales

+ - 31 - A partir d'un n° de lot de produit fini fabriqué dans votre entreprise, (GC6) peut on savoir avec l'aide de "Protéan"

- L'endroit où il est stocké (zone)
- Le nombre de cartons qui le compose
- La date de fabrication
- La DLC
- La palettisation (dimensions produit, cartons, palette)

+ - 32 - Le lot R05161008 (GC6)

- Représente un lot de repasse
- Représente un lot de réception
- Représente un lot de rillettes
- Le jour et le mois y sont mentionnés
- Le quantième y est mentionné
- L'année y est mentionnée
- Le n° de l'opérateur y est mentionné

Maîtrise documentaire

+ - 33 - L'objectif de la maîtrise documentaire est-elle de : (GC7)

- Archiver des documents pour mieux les retrouver
- Produire des documents pour répondre à l'ISO 9001
- Définir les modalités d'établissement, de suivi (mise à jour, diffusion, archivage) de tous les documents relatifs à la qualité et l'attribution des responsabilités de chaque responsable de service concernant les documents et données qu'il crée et modifie.

+ - 34 - Certains documents sont classés en "techniques", d'autres en "dynamiques", (GC7) cochez ceux qui appartiennent à la "technique"

- Instructions
- Fiches recettes
- Fiches de définition de produit à acheter
- Fiches d'utilisation de matériel
- Fiches techniques
- Enregistrements
- Fiche suiveuse
- Formulaires

+ - 35 - Parmi ces documents, un n'est pas géré par la qualité, lequel ? (GC7)

- Procédures
- Processus
- Plan Qualité
- Recette
- Formulaire



CQP : Evaluations finales

+ - 36 - Parmi ces documents, lequel se situe au sommet de la pyramide ? (GC7)

- Plan Qualité
- Manuel Qualité
- Processus
- Procédure
- Instruction

+ - 37 - Les documents sont identifiés par une première lettre en fonction de leur (GC7) appartenance à une définition, parmi les lettres suivantes lesquelles appartiennent à un cahier des charges

- (P)
- (CDC)
- (I)
- (R)
- (E)

+ - 38 - Placer la première lettre (D, R, T, E, S) représentant la codification du document (GC7) votre choix (D) Données techniques, (R) recette, (T) fiche technique, (E) enregistrement, (S) fiche suiveuse

- Document définissant les caractéristiques ou spécifications techniques auxquels les produits achetés doivent répondre
- Document décrivant les quantités d'ingrédients nécessaires à la composition d'une unité de fabrication (cuve, lot,...).
- Document décrivant l'ensemble des caractéristiques du produit fini
- Document destiné à être rempli au fur à mesure des opérations de vérification
- Document comportant des données (nature, poids, provenance,),

documenté par un autre atelier et servant à compléter la confection d'un lot, lors de la mise en fabrication dans le service considéré

+ - 39 - Chaque document décrit des informations, hiérarchisez leur importance (GC7) (1 pour le moins détaillée, ensuite 2, 3 et 4 pour le plus détaillé) .

- Cartographie de processus
- Procédure
- Instruction
- Fiche d'utilisation du matériel

+ - 40 - Que représente la première lettre du document suivant : P.Q.O.01 ? (GC7)

- Procédure
- Processus
- Produit
- Production



CQP : Evaluations finales

+ - 41 - Sans avoir la précédente version, à quoi reconnaissez vous les modifications (GC7) apportées à votre procédure ?

- Un trait dans la marge
- Les modifications marquées en bleu
- L'indice page
- Le numéro d'édition
- La date
- Les annotations portées sur la page de garde

+ - 42 - Le sommaire de mon classeur, me permet de retrouver : (GC7)

- Le chapitre de la norme ISO
- Le type de document (procédure, instructions,)
- La codification du document
- L'intitulé du document
- L'indice page
- Son emplacement dans le classeur
- La diffusion aux personnes intéressées
- Le n° d'édition

+ - 43 - Vous avez besoin d'une information sur les produits de nettoyage, (GC7) ou allez vous chercher l'info :

- Sur les fiches aux postes de travail
- Dans le classeur Qualité
- Sur "Protéan"

+ - 44 - Une documentation unique peut elle répondre à différents (GC7) système qualité ISO 9001, 14001, HACCP

- Oui
- Non

+ - 45 - Quand est ce que je dois contrôler les balances ? (PC4)

- Toutes les heures
- Une fois par équipe
- Une fois par jour
- Une fois par semaine
- Quand j'ai le temps
- A chaque produit



CQP : Evaluations finales

+ - 46 - Quand est ce que je dois contrôler les détecteurs de métaux ? (PC4)

- Toutes les heures
- Une fois par équipe
- Une fois par jour
- Une fois par semaine
- Quand j'ai le temps
- A chaque changement de programme pour certains produits

+ - 47 - Quelles inscriptions peut on retrouver sur les thermomètres ? (PC4)

- N°identification
- Date d'étalonnage
- La plage de tolérance des T° de l'appareil

METROLOGIE

+ - 48 - Le contrôle de l'O2 résiduel doit se faire : (PC4)

- Chaque lot
- Toutes les 1/2heures
- Une fois par jour
- Au démarrage de la machine

+ - 49 - Le contrôle de l'O2 résiduel doit se faire : (PC4)

- Sur une barquette
- Sur une barquette issue de chaque alvéole du pas d'avance de la machine
- Sur une barquette au démarrage et une à la fin

+ - 50 - Comment puis je m'assurer que mon produit est dans la limite de poids autorisé ? (PC4)

- En utilisant une balance pour en vérifier le poids
- En utilisant une balance pour en vérifier le poids et en le comparant avec la feuille d'instruction de contrôle de poids
- En utilisant la feuille d'instruction de contrôle de poids
- En demandant à celui qui l'a fabriqué
- En utilisant "ERELIA"

+ - 51 - Quelles vérifications devez vous faire sur la première unité fabriquée (PC4)

- Vérifier si le carton de colisage est bien destiné à recevoir le produit à emballer
- Vérifier si l'étiquette collée sur le carton correspond bien au produit à emballer
- Vérifier si la DLC est correcte par rapport à la date du jour
- Vérifier si le N° de lot est correct par rapport au n° de lot des produits en cours d'emballage
- Vérifier si le nombre de produits mis dans le carton correspond bien au nombre indiqué sur l'étiquette du colis



CQP : Evaluations finales

+ - 52 - Quelles sont les indications obligatoires à conserver pour prouver (PC4) que l'étiquetage à bien été réalisé

- L'étiquette produit
- L'étiquette colis
- Le n° de lot
- La DLC

+ - 53 - Quelles sont les indications obligatoires à retrouver sur une étiquette produit ? (PC4)

- La dénomination de vente
- L'indication de la quantité nette
- La quantité de certains ingrédients ou catégories d'ingrédients
- La DLC
- Les conditions particulières de conservation
- La liste des ingrédients
- Le nom ou la raison sociale du fabricant ou conditionneur ou d'un vendeur établi à l'int de la CEE
- L'indication du lot

+ - 54 - La conformité de l'étiquetage du produit conditionné (PC4) fait-il parti de notre système HACCP ?

- Oui
- Non

ETIQUETAGE

+ - 55 - Quels genres de contrôles est-ce ? (PC4)

- PSO
- CCP

+ - 56 - L'étiquetage d'un produit conditionné sous atmosphère protectrice, (PC4) doit-il en faire mention ?

- Oui
- Non

+ - 57 - L'étiquetage d'un produit conditionné sous vide, doit-il en faire mention ? (PC4)

- Oui
- Non

+ - 58 - Quelles preuves d'auto-contrôles donnent le plus confiance ? (PC4)

- Orale
- Archivage d'un rapprochement côte à côte d'une étiquette produit + une étiquette colis + DLC + N° de lot
- Enregistrement montrant une case cochée, représentant que le contrôle a bien été réalisé.



CQP : Evaluations finales

+ - 59 - De ces différentes estampilles, laquelle représente le code sanitaire de votre entreprise ? (GC8)

72-331-01

72 331 A

+ - 60 - Un produit vous arrive d'une autre entreprise (RSVH, DLB, Autres,...), (GC6) pour satisfaire le conditionnement, le produit a besoin d'être remis à nu, pour être emballé différemment, quelle estampille mettre ?

Sur le Produit ?

Celle de l'usine qui a fabriqué le produit

La nôtre

Sur le carton ?

Celle de l'usine qui a fabriqué le produit

La nôtre

+ - 61 - Un produit vous arrive emballé individuellement d'une autre entreprise (RSVH, DLB, Autres,...), mais en vrac dans un carton, vous devez les regrouper par 2 pour les besoins de commercialisation, quelle estampille mettez vous ?

Sur le Produit ?

Celle de l'usine qui a fabriqué le produit

La nôtre

Sur le carton ?

Celle de l'usine qui a fabriqué le produit

La nôtre

+ - 62 - Quel sont les caractéristique d'un bon désinfectant ? (GC6)

Il a une action persistante (rémanence)

Il a un spectre d'activité le moins large possible

Il agit à faible dose

Il est sans action corrosive sur le matériel

Il laisse des résidus après rinçage

Les bactéries s'y adaptent

+ - 63 - Pour réussir un bon nettoyage, quels sont parmi les paramètres ci-dessous, (GC6) ceux qui sont incontournables ?

Temps

Température

Action mécanique

Concentration

+ - 64 - L'ordre chronologique des opérations ci-contre est il bon ? (Rangement, Déblayage, Pose de détergent, Rinçage) (GC6)

Oui

Non



NETTOYAGE DESINFECTION

+ - 65 - La concentration idéale d'une solution alcaline de lavage des NEP doit être de : 0,25, 1,5, 3, ou 6% (GC6)

- 0,25%
- 1,5%
- 3%
- 6%

et quel est après le passage de la solution acide, le ph de la solution de rinçage finale ?

- 9
- 8
- 7
- 6
- 5
- 1

+ - 66 - Vous procédez à un nettoyage de votre machine et à ses petites pièces et (GC6) vous vous apercevez que vous n'avez plus de votre détergent "ELPON" habituel, parmi les produits ci-dessous, lequel peut le mieux le remplacer, en prenant bien entendu toutes les précautions d'usages (gants,..) ?

- Arvonitrsept
- Basonetal
- Baso FLD
- Arvoxy 2500
- Eau de Javel

+ - 67 - Nos machines à laver, ont-elles besoin d'un appoint de produit (GC6) de nettoyage au départ, si le bidon est bien en place et plein du bon produit et que la pompe fonctionne correctement ?

- Oui
- Non

+ - 68 - D'après les valeurs 18 000 et 0.14, issues chacune d'un même traitement thermique, laquelle peut s'assimiler à une valeur pasteurisatrice ? (GC6)

- La première
- La deuxième

+ - 69 - Que signifie les sigles (VP, VS, VC) (PC3)

- Valeur pasteurisatrice
- Valeur produit
- Valeur stérilisatrice
- Valeur satisfaisante
- Valeur cuisatrice
- Valeur correcte



CQP : Evaluations finales

+ - 70 - Quelle est la VP minimum pour détruire la flore pathogène ? (PC3)

- 10
- 40
- 200
- 2000

+ - 71 - Quels sont les contrôles à effectuer lors du conditionnement de verrines ? (PC4)

- Contrôler le vide de la verrine au vacuomètre
- Contrôler que le couvercle présente bien un aspect concave (creux)
- Contrôler le son "sec" en tapant sur le couvercle

**+ - 72- Quels sont les vérifications indispensables à effectuer (PC3)
à la sortie d'un traitement thermique**

- La conformité de la t° du traitement thermique
- La température d'entrée
- Le n° de lot
- La DLC
- La conformité de la VP ou de la VS.

Les MICRO-ORGANISMES

+ - 73 - Les micro-organismes sont : (GC5)

- Des animaux
- Des minéraux
- Des êtres vivants de petite taille
- Des polymacrophobes globuleux

+ - 74 - Les microbes se mesurent- ils en : (GC5)

- Millimètre ?
- 1/10 de millimètre ?
- 1/100 de millimètre ?
- 1/1000 de millimètre ?
- 1/1000 000 de millimètre ?



CQP : Evaluations finales

+ - 75 - Indiquez les trois conditions de développement des microbes (GC5) qui vous paraissent les plus importantes :

- Humidité
- Température
- Nourriture
- Oxygène
- Ph
- Sucre
- Sel
- Vitamines

+ - 76 - La chaleur tue la plupart des bactéries : (GC5)

- dès 49°C
- En bloc, toutes ou aucune
- Au dessus de 100°C en 2 heures
- En 2 secondes à 150°C

+ - 77 - Le froid agit sur les bactéries en : (GC5)

- Les tuant en dessous de 0°C
- Bloquant la fabrication des toxines
- Ralentissant leur développement

+ - 78 - D'après vous quels sont les facteurs pour réussir la fabrication d'un produit sain ? (GC8)

- Le respect des BPH
- Le rangement
- La qualité du nettoyage/désinfection
- Le séchage du matériel et des salles
- L'aspersion de désinfectant sur les chaînes, tables,....
- L'aspersion des produits avec de l'alcool
- Le non rinçage du matériel après désinfection
- Le refroidissement rapide du produit
- Cuire ou pasteuriser le produit 5 mn de plus



CQP : Evaluations finales

METHODOLOGIE

+ - 79 - Parmi ces 7 outils, quels sont ceux appelés "Outils de la Qualité" ? (GC8)

- Feuille de relevés
- Histogramme
- Diagramme de Cause-effet
- Brainstorming (ou remue méninges)
- Graphiques
- Carte de contrôle
- Diagramme de Pareto

+ - 80 - Dans la recherche des causes, qu'utiliserez vous comme outils ? (GC8)

- Remue méninges
- Feuilles de relevés/tableaux
- Diagramme causes/effet
- Diagramme de Pareto
- Les 5 pourquoi
- QQQQCPC

+ - 81 - Les axes d'un diagramme Causes-effet, sont : (GC8)

- Milieu
- Moulage
- Maintenance
- Main d'oeuvre
- Machine
- Magasin
- Matériel
- Matière
- Méthodes

+ - 82 - 20% des contribuables Américains, payent 80% des impôts directs, (GC8)

c'est l'illustration de la loi Pareto (règle des 80 - 20),

Cochez les exemples suivants qui s'adressent à cette loi :

- 20% des voies ferrées supportent 80% du trafic
- 20% des articles en stock correspondent à 80% des sorties
- 25% des articles représentent 80% du chiffre d'affaires
- 15% des bons de travail représentent 80% des heures travaillées



CQP : Evaluations finales

HYGIENE CORPORELLE

+ - 83 - Concernant les cheveux (GC6)

- Les cheveux longs sont tolérés si protégés par une charlotte
- Les cheveux sont source de contamination
- L'hygiène d'une moustache ou d'une barbe est la même que celle réclamée pour les cheveux

+ - 84 - Concernant vos mains, leur nettoyage et leur désinfection régulières sont réclamés (GC6)

- Pour éliminer sur la peau tous les microbes néfastes à la qualité
- Pour vous protéger contre l'infection possible d'une plaie
- Avant un repas pour vous éviter d'ingérer des microbes dangereux
- Après un repas, avant le retour dans l'atelier
- Impérativement en sortant des toilettes
- Après s'être mouché ou coiffé
- Après un éternuement poli avec les mains
- Avant de manipuler toute nouvelle denrée alimentaire
- A chaque fois qu'utile et nécessaire ou après 1 heure de manipulation ininterrompue sur un même produit.
- A chaque changement de poste
- Après manipulation des poignées de portes
- Le port des gants me dispense du lavage des mains

+ - 85 - Une plaie à une main bien soignée et bien protégée doit être (GC6)

- Souvent désinfectée
- Protégée seulement par un pansement
- Protégée seulement par un gant vinyle
- Protégée par un pansement et un gant vinyle

+ - 86 - L'endroit le plus contaminé de la main est : (GC6)

- Le bout des doigts
- Le creux de la main

+ - 87 - Dans les ateliers (GC6)

- Bijoux, gourmettes, chevalières, montres sont autorisés
- Les boucles d'oreilles, piercings sont autorisés si protégés par une charlotte
- Boire et manger est autorisé par la réglementation sanitaire vétérinaire
- De laisser travailler des personnes avec des blessures non protégées est autorisé
- De changer son gant toutes les heures et son masque dès qu'il est troué est autorisé



CQP : Evaluations finales

+ - 88 - Parmi ces vecteurs, quels sont ceux qui sont source de contamination (GC6)

- Eau
- Nuisibles
- Le sol
- L'environnement
- L'air
- L'homme
- Les emballages
- Les déchets
- Le matériel

+ - 89 - Flux de circulation (GC6)

- On peut aller du propre vers le sale sans précaution
- On peut aller du sale vers le propre sans précaution
- On peut stocker des palettes bois et cartons dans les frigos de fabrication
- On peut se servir du 1er transpalette survenu pour approvisionner / transporter des Mt 1ère / Produits finis, dans les ateliers de fabrication

+ - 90 - Parmi les opérations ci-dessous, lesquelles sont dangereuses ? (GC6)

- Expédition sans prise de T° des produits
- Frigo du camion en arrêt, lors du chargement
- Feutre sur les étiquettes en contact avec les produits alimentaires
- Utilisation de lavette tissée
- Utilisation de lavette non tissée
- Utilisation de raclette à 2 lames
- Poussage des déchets au jet
- Ramassage des déchets à la raclette

+ - 91 - Les règlements 178/2002, 852-04, 853-04, 854-04, 882-04 réglementent ils (GC6) l'Hygiène, la traçabilité et la sécurité des aliments?

- oui
- non

+ - 92 - La DLC ou la DLUO (GC6)

- Sont fixées par les services vétérinaires
- Sont sous la responsabilité du professionnel
- Sont fixées par les entreprises

+ - 93 - Dans le cas de denrées alimentaires microbiologiquement très périssables, (GC6) la réglementation impose un étiquetage différent pour une DLC et une DLUO concernant la date de consommation du produit, Laquelle s'adresse à une DLC ?

- A consommer de préférence avant le ...
- A consommer de préférence avant fin ...
- A consommer jusqu'au...



CQP : Evaluations finales

L'ISO

+ - 94 - Un processus est caractérisé par : (GC7)

- Des entrants
- Des sortants
- Une activité
- Une valeur ajoutée
- Un ou des indicateurs
- Un pilote
- Un Objectif
- Un système de mesure et de contrôle
- Un système d'amélioration continue

+ - 95 - Plan, Do, Check, Act, est une doctrine de quel auteur et que préconise - t - elle ? (GC7)

- Crosby,
- Juran,
- i shikawa,
- Deming
- Une amélioration continue
- Une mesure de la satisfaction du besoin
- Une démarche de certification

+ - 96 - En fonction des citations 1, 2 et 3, notez par le n° de la citation celle (GC7) qui correspond le mieux aux trois modèles de qualité ci-dessous.

1 - Je fais 500 km sans fatigue

2 - Ma voiture démarre du 1er coup

3 - Elle est équipée en série d'un système de guidage automatisé et de lecteur multimédia, que ne possède pas la concurrence

- QUALITE EVIDENTE
- QUALITE ATTENDUE
- QUALITE REVEE

+ - 97 - Parmi ces désignations, lesquelles sont des signes officiels de qualité ? (GC8)

- (LR) Label Rouge
- (CQC) Critères qualité certifiés
- (AOC) appellation d'origine contrôlée
- (AB) Agriculture biologique
- (AOP) Appellation d'origine protégée
- (IGP) Indication géographique protégée
- (STG) Spécialité traditionnelle garantie
- () Eco emballage



CQP : Evaluations finales

L'IFS

+ - 98 - L'IFS utilise les principes de l'HACCP (GC8)

- Oui
 Non

+ - 99 - Quelles sont les exigences qui constituent un KO, si, elles ne sont pas satisfaites. (GC8)

- Sur le Système Qualité Point 1.2.3.7.5 Etablir des procédures spécifiques de surveillance pour chaque CCP pour détecter la perte de maîtrise du CCP.(...)
- Sur la responsabilité de la Direction Point 2.2.2 La direction de l'organisation doit s'assurer que tous les employés sont conscients de leurs responsabilités. (...)
- Sur la traçabilité du process de fabrication Point 4.18.1 L'organisation doit établir un système de traçabilité qui permet d'identifier les lots de produits finis et leur lien avec les lots de matières premières, les emballages et les enregistrements relatifs à la Transformation et à la distribution
- Sur les mesures, Analyses et Améliorations Point 5.11.1 Des actions correctives doivent être prises aussitôt que possible pour éviter la réapparition/répétition de la non-conformité
- Sur la gestion des réclamations consommateurs Point 5.8.1 L'organisation doit avoir un système de gestion des réclamations produit.

+ - 100 - En fonction des résultats, notez le ou les cas ou le certificat serait attribué. (GC8)

- KO
- >1 NC Majeure et \leq à 75% des items conformes
- 1 NC Majeure max et > 75% des items conformes
- Niveau de base A compris entre >75% et \leq 90% des items conformes
- Niveau de base >90% des items conformes et niveau supérieur B > 70% des items conformes



CQP : Evaluations finales

ANNEXE : SITUATIONS DE MANAGEMENT



CQP : Evaluations finales

ANNEXE (SUITE) : SITUATIONS DE MANAGEMENT