

CONCOURS EXTERNE
DE TECHNICIEN PRINCIPAL
DE POLICE TECHNIQUE ET SCIENTIFIQUE
DE LA POLICE NATIONALE

SESSION 2017

QUALITE

**Épreuve écrite de connaissance
se rapportant à la spécialité choisie**

Durée de l'épreuve : 3 heures – Coefficient : 2

Il vous appartient de vous assurer que le sujet en votre possession comporte la totalité des pages (3 pages).

Il vous est demandé de répondre avec clarté à chaque question, sur votre feuille de composition (coin gommé).

Sous peine d'annulation de leur épreuve, les candidats ne devront faire apparaître aucun signe ou mention pouvant permettre l'identification des copies et intercalaires.

Questions théoriques (6 points)

QT1. Quelle est la différence entre certification et accréditation ? **1 point**

QT2. Quelle est l'organisme national français chargé de délivrer l'accréditation ?
1 point

QT3. Quelles sont les exigences de l'ISO 9001:2015 concernant le contexte de l'organisme ? **1 point**

QT4. Pourquoi et comment mener une analyse de risque dans un contexte de changement ? **1 point**

QT5. Citez deux outils permettant d'évaluer la satisfaction de vos clients. **2 points**

Questions pratiques (14 points)

QP1. La majorité des requérants est insatisfaite de la clarté des rapports émis dans le domaine balistique. Que faites-vous ? **2 points**

QP2. Vous êtes technicien qualité au sein d'un laboratoire de Police Technique et Scientifique ayant des activités diverses de criminalistique (en laboratoire et sur les scènes d'infractions) et des activités de formation.

Le responsable qualité vous demande de travailler sur un projet de cartographie des processus décrivant l'organisation du laboratoire. Schématisez cette cartographie **3 points**

8. Le laboratoire décide de mettre en place un processus dédié aux activités de formation.

- Définissez les données d'entrée et de sortie du processus **2 points**

- Donner deux indicateurs pertinents pour le pilotage du processus **1 point**

QP3. Vous êtes technicien qualité au sein d'un organisme disposant d'un site pilote et de sites territoriaux rattachés.

Le système de management de la qualité est commun à l'ensemble des sites, les consommables, les équipements sont également communs.

- A réception d'une commande dans le laboratoire de Lyon, lors de la vérification du lot d'un consommable « A » critique, il apparaît que ce consommable ne donne pas les résultats escomptés.

- A votre arrivée, lundi matin, au sein du laboratoire, vous constatez que la température est inférieure au seuil minimal requis pour la bonne conservation du réactif B.

Comment gérez-vous le traitement de ces non-conformités ? **6 points**