

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

SESSION 2016

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 (2 pages).

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

Aucun matériel autorisé

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 - Que permet la méthode des 5M? (1point)
Citez les 5M. (1 point)

QT2 – Donnez la définition des termes suivants : (0,5 point / définition = 2 points)

- Procédures
- Système de management
- Confirmation métrologique
- Manuel qualité

QT3 - (0,5 point x 4 = 2 points)

Quelle est la différence entre action curative (1 point), action corrective (0,5 point) et action préventive (0,5 point)

Dossier technique (14 points) :

Vous êtes technicien qualité au sein d'un laboratoire référent, qui pilote le système de management de la qualité d'une vingtaine de services territoriaux rattachés.

Un système de management de la qualité (SMQ) unique est applicable pour l'ensemble de la structure.

Le responsable qualité vous demande de réfléchir aux modalités de supervision de l'application du système de management de la qualité dans les services territoriaux sur les sujets suivants :

- la maîtrise documentaire (3 points)
- la gestion des réclamations et des non-conformités (3 points)
- la satisfaction des clients (3 points)
- l'évaluation des fournisseurs (2 points)
- l'amélioration continue de l'efficacité du système de management de la qualité (3 points)

Présentez la méthodologie et les outils qu'il vous semble pertinent de mettre en place pour les thèmes cités ci-dessus.