



GLOSSAIRE QUALITE

Avertissement

Ce glossaire qualité a été composé à partir de différentes sources de documents internes et externes au Cirad .

Les définitions données dans ce glossaire ne se substituent en aucune façon aux textes publiés par les organismes officiels.Elles ne sont fournies qu'à titre d'information pour expliciter le langage de la qualité que les agents devront s'appropriier et maîtriser.

Sources documentaires

Plusieurs définitions sont issues (en toute ou partie) de glossaires et de lexiques publiés sur l'internet.

On citera en particulier les glossaires et lexiques proposés sur les sites suivants

<http://www.qualiteonline.com/vocabulaire.html>

<http://www.qualite.qc.ca/4.htm>

Autres liens

De nombreux sites institutionnels ou personnels ouvrent régulièrement des pages traitant de la qualité.

Quelques uns sont mentionnés ci après :

<http://www.cofrac.fr/>

http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/ojepubs/tb_o/siglist_f.asp

<http://perso.wanadoo.fr/nathalie.diaz/>

[Accès à l'index](#)

GLOSSAIRE QUALITE

[Retour page d'accueil](#)

INDEX ALPHABETIQUE

[A](#) [B](#) [C](#) [D](#) [E](#) [F](#) [G](#) [H](#) [I](#) [J](#) [K](#) [L](#) [M](#) [N](#) [O](#) [P](#) [Q](#) [R](#) [S](#) [T](#) [U](#) [V](#) [W](#) [X](#) [Y](#) [Z](#)

A

[Accréditation](#)
[Acheteur](#)
[Acteurs](#)
[Action corrective](#)
[Action curative](#)
[Action préventive](#)
[Activité](#)
[Agrément](#)
[AMDEC](#)
[Amélioration de la qualité](#)
[Amélioration continue de la qualité](#)
[Analyse des coûts](#)
[Analyse des coûts sur le cycle de vie](#)
[Analyse des processus](#)
[Arbre de décision](#)
[Arbre de défaillance](#)
[Assurance de la qualité](#)
[Audit](#)
[Audit Qualité](#)
[Audité](#)
[Auditeur qualité](#)
[Autocontrôle](#)
[Avis](#)

B

[Balisage des processus](#)
[Benchmarking](#)
[Bénéficiaire](#)
[Besoin](#)
[Bonnes Pratiques de Fabrication \(BPF\)](#)
[Boucle de la qualité](#)
[Brainstorming](#)

C

[Cahier des charges fonctionnel \(CdCF\)](#)
[Campagne Qualité](#)
[Capacité](#)
[Caractéristique](#)
[Caractéristique métrologique](#)
[Caractéristique qualité](#)
[Carte de contrôle](#)
[Cartographie du service](#)

[Cellule de production](#)
[Cercle de progrès](#)
[Cercle de qualité](#)
[Certification](#)
[Certification du personnel](#)
[Chaîne d'approvisionnement \(supply chain\)](#)
[Classification des défauts](#)
[Client](#)
[Client de l'audit](#)
[Client mystère](#)
[Communication du changement](#)
[Communication visuelle](#)
[Compatibilité](#)
[Compétence](#)
[Comportements stratégiques de leadership](#)
[Comptabilité par activités](#)
[Conclusions d'audit](#)
[Confirmation métrologique](#)
[Conformité](#)
[Conseil qualité](#)
[Constatations d'audit](#)
[Contrôle](#)
[Contrôle de la qualité](#)
[Contrôle par échantillonnage](#)
[Correction](#)
[Coût de la non-qualité \(CNQ\)](#)
[Coût d'obtention de la qualité \(COQ\)](#)
[Coût relatif de la qualité](#)
[Critères](#)
[Critères d'audit](#)

D

[Défaut](#)
[Démarche qualité](#)
[Déploiement de la fonction qualité \(DFQ\)](#)
[Déploiement des objectifs](#)
[Dérapage](#)
[Dérive](#)
[Dérogation](#)
[Diagnostic qualité](#)
[Diagramme de Gantt](#)
[Diagramme d'Ishikawa](#)
[Diagramme de Pareto](#)
[Diagramme des affinités](#)
[Direction](#)
[Document](#)

E

[Échantillonnage](#)
[Écoute des clients en mode continu](#)
[Efficacité](#)
[Efficience](#)
[Engagement](#)
[Enregistrement](#)
[Entité](#)
[Environnement de travail](#)

[Équipement critique](#)
[Équipement de mesure](#)
[Équipes de travail](#)
[Erreur humaine](#)
[Erreur latente](#)
[Essai](#)
[Évaluation 360°](#)
[Évaluation de la qualité](#)
[Évaluation et suivi des fournisseurs](#)
[Évaluation par critères pondérés](#)
[Excellence](#)
[Exigences de la société](#)
[Exigences pour la qualité](#)
[Expert technique](#)

F

[Fiabilité de l'indicateur](#)
[Fiche de vie d'un équipement](#)
[Fidélisation de la clientèle \(coûts - bénéfices\)](#)
[FIFO\(First In First Out\)](#)
[Fonction métrologique](#)
[Fournisseur](#)

G

[Gestion de la formation](#)
[Gestion de la qualité](#)
[Gestion des plaintes](#)
[Gestion des savoirs](#)
[Gestion du temps et des priorités](#)
[Gestion itinérante](#)
[Gestion par processus](#)
[Groupe d'amélioration de la qualité \(GAQ\)](#)
[Groupe de discussion](#)

H

[Habilitation](#)
[HACCP](#)
[Histogramme](#)

I

[Implication](#)
[Indicateur](#)
[Indicateurs de performance](#)
[Information](#)
[Infrastructure](#)
[Interprétation](#)
[ISO](#)

J

[Jet d'idées](#)
[Juste à temps \(JAT\)](#)

K

[Kaizen](#)

L

[Leader](#)
[Leadership](#)
[Les cinq pourquoi](#)

M

[Maîtrise de la qualité](#)
[Maîtrise statistique des processus \(MSP\)](#)
[Management de la qualité](#)
[Management de la sécurité](#)
[Management par processus](#)
[Management total de la Qualité](#)
[Manuel d'assurance qualité \(MAQ\)](#)
[Manuel qualité](#)
[Méthode](#)
[Méthode d'organisation](#)
[Méthode 5 S](#)
[Methodologie](#)
[Métrologie](#)
[Mobilisation par la responsabilisation](#)
[Modèle](#)
[Modèle pour l'assurance de la qualité](#)
[Murphy \(principe de\)](#)

N

[Non-conformité](#)
[Norme](#)
[Numéro de lot](#)

O

[Objectifs](#)
[Observation d'audit qualité](#)
[Ordinogramme](#)
[Organisation](#)
[Organisme](#)
[Orientations stratégiques](#)

P

[Participation aux bénéfices](#)
[Partie intéressée](#)
[Périmètre de labellisation](#)
[Pertes relatives à la qualité](#)
[Pertinence de l'indicateur](#)
[Pilotes de processus](#)
[Plan d'action](#)
[Plan qualité](#)
[Planification de la qualité](#)
[Planification des besoins en matériel](#)
[Planification des ressources de production](#)
[Planification du changement](#)
[Point d'arrêt](#)
[Politique qualité](#)
[PRÉ-contrôle](#)
[Pré-requis](#)
[Prestation de service](#)

[Preuve d'audit](#)
[Preuve tangible](#)
[Priorisation structurée des projets](#)
[Procédure](#)
[Processus](#)
[Processus de résolution de problèmes \(PRP\)](#)
[Produit](#)
[Profil de compétence](#)
[Programme d'audit](#)
[Programme de formation](#)
[Projet](#)
[Protocole](#)

Q

[QQOQCCP](#)
[Qualification du matériel](#)
[Qualification du personnel](#)
[Qualifié](#)
[Qualité](#)

R

[Rebut](#)
[Reclassement](#)
[Référentiel](#)
[Relation client fournisseur \(RCF\)](#)
[Remue-méninges](#)
[Responsabilité](#)
[Revue de contrat](#)
[Revue de direction](#)

S

[Satisfaction du client](#)
[Sécurité](#)
[Sept outils de la qualité](#)
[Service](#)
[Sondage d'écoute des employés](#)
[Sondage de satisfaction de la clientèle](#)
[Sous-contractant](#)
[Spécification](#)
[Supervision](#)
[Sûreté de fonctionnement](#)
[Surveillance de la qualité](#)
[Système](#)
[Système d'assurance de la qualité](#)
[Système de maîtrise de la mesure](#)
[Système de management](#)
[Système de management de la qualité](#)
[Système qualité](#)

T

[Tableau de bord](#)
[Traçabilité](#)
[Traitement d'une non-conformité](#)
[Travaux non-conformes](#)

U

[Utilisateur](#)
[Utilisateur final](#)

V

[Validation](#)
[Validité de l'indicateur](#)
[Veille informationnelle](#)
[Vérification](#)
[Visite du client](#)

W

X

Y

Z

[Zéro défaut](#)

GLOSSAIRE

A

Accréditation	<p>Reconnaissance par un organisme tiers faisant autorité (en France le Cofrac ou Comité Français d'Accréditation) reconnaît formellement un organisme compétent pour effectuer une tâche spécifique. L'accréditation peut être une démarche volontaire, pour mettre en valeur sa compétence ou une obligation dans le cadre de certaine réglementation.</p> <p>L'accréditation s'appui sur un référentiel normatif ainsi que sur des exigences complémentaires imposées par l'organisme d'accréditation en termes de système qualité et de compétences techniques.</p> <p>L'accréditation (suivant par exemple l'ISO 17025) pour les laboratoires) est une garantie pour les contractants ou parties prenantes de la robustesse des résultats délivrés.</p>	Retour à l'index
Acheteur	<p>Client dans une situation contractuelle. Souvent appelé seconde partie</p>	Retour à l'index
Acteurs	<p>Le management moderne se base sur la nécessité de responsabiliser les hommes et d'en faire des acteurs véritables au sein de l'entreprise. Cette responsabilité suppose une claire définition des charges et des domaines d'action de chacun, un accès suffisant à l'information, une autonomie reconnue de chaque acteur dans sa sphère de compétence, la reconnaissance du droit à l'erreur et finalement le partage du pouvoir.</p>	Retour à l'index
Action corrective	<p>Action entreprise pour éliminer une cause de non-conformité, d'un défaut ou de tout autre évènement indésirable existant, pour empêcher leur renouvellement.</p> <p>Notes</p> <p>Les actions correctives peuvent nécessiter par exemple des changements dans les procédures et les systèmes afin d'obtenir une amélioration de la Qualité.</p> <p>Il y a une différence entre correction & action corrective :</p> <ul style="list-style-type: none">- Correction s'applique à une réparation, une reprise ou une mise à niveau et concerne le traitement de la non conformité existante.- Action corrective concerne l'élimination de la cause d'une non conformité.	Retour à l'index
Action curative	<p>Action permettant d'éliminer une non-conformité sans enjeux de délai</p>	Retour à l'index
Action préventive	<p>Action entreprise pour éliminer les causes d'une non-conformité, d'un défaut et de tout autre évènement indésirable potentiel pour empêcher qu'ils ne se produisent</p> <p>Notes</p> <p>Les actions préventives peuvent nécessiter par exemple des changements dans les procédures et les systèmes afin d'obtenir une amélioration de la Qualité</p>	Retour à l'index
Activité	<p>Ensemble des tâches réalisées par une personne ou une entité.</p>	Retour à l'index

Agrément	<p>Acte par lequel un organisme reconnaît qu'un produit ou autre organisme est apte à rendre un service donné dans des conditions définies.</p> <p>Notes</p> <p>Au sens de la sécurité par exemple, le ministère du travail agréé un organisme pour effectuer des opérations prévues dans le cadre de la réglementation française .</p> <p>Exemple : l'APAVE est un organisme agréé pour effectuer les visites de contrôle d'appareils.</p>	Retour à l'index
AMDEC	<p>Analyse des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leur Criticité : Méthode d'analyse préventive de la fiabilité.</p> <p>Elle consiste à :</p> <p>Rechercher et décrire les défaillances potentielles d'un système depuis leurs origines (causes) jusqu'à leurs conséquences (effets)</p> <p>Quantifier au travers d'un indice de criticité (C), les risques qu'entraînent ces défaillances pour l'utilisateur (client interne ou externe)</p> <p>Hiérarchiser les actions correctives à initier pour optimiser et pérenniser la fiabilité du système.</p> <p>On distingue :</p> <p>L'AMDEC Produit - pour fiabiliser la conception et la définition du produit</p> <p>L'AMDEC Procédé - pour fiabilise le procédé (fabrication, contrôle...)</p> <p>L'AMDEC Machine - pour fiabilise la conception et la définition des matériels ou optimiser leur maintenance</p>	Retour à l'index
Amélioration de la qualité	<p>Action entreprise dans tout l'organisme en vue d'accroître l'efficacité et le rendement des activités et des processus pour apporter les avantages accrus à la fois à l'organisme et à ses clients.</p>	Retour à l'index
Amélioration continue de la qualité	<p>Démarche visant à intégrer la qualité dans les modes de gestion de l'entreprise. Cette démarche repose sur la mise en place d'un cycle permanent. d'amélioration de la qualité selon le principe proposé par Deming pour le secteur industriel . Ce cycle composé de quatre phases est connu sous le sigle PDCA (Plan: planifier; Do: réaliser; Check: vérifier; Act: réagir).</p>	Retour à l'index
Analyse des coûts	<p>Comparer différentes options sous l'angle de l'investissement nécessaire et de_la_rentabilité_potentielle.</p> <p>C'est une analyse d'évaluation rationnelle particulièrement utile lorsque que l'impact financier est un critère de sélection important: on peut en effet mettre en ordre de priorité les différentes options d'après les bénéfices escomptés et les coûts qu'elles entraînent.</p>	Retour à l'index
Analyse des coûts sur le cycle de vie	<p>Évaluer financièrement le coût d'acquisition d'un produit en considérant la totalité de son cycle de vie.</p> <p>Contrairement à l'évaluation basée sur le seul coût d'achat, l'analyse du cycle de vie tient compte de tous les frais</p> <ul style="list-style-type: none"> - établissement de la relation avec le fournisseur. - acquisition du produit. - service après vente. - recyclage ou frais pour se débarrasser du produit <p>On évite ainsi les fausses économies basées sur la simple analyse du prix d'achat.</p>	Retour à l'index

Analyse des processus	<p>Analyser et revoir le processus pour qu'il réponde aux besoins client de la façon la plus efficiente et efficace possible .</p> <p>À l'aide des intervenants directs, on effectue l'analyse détaillée et la représentation graphique du processus afin d'identifier les activités sans valeur ajoutée pour le client, tout en tenant compte des contraintes réelles de l'organisation.</p>	Retour à l'index
Arbre de décision	<p>Représenter graphiquement chacune des options et leurs résultats quantitatifs estimés, compte tenu de la probabilité de réalisation de ces derniers.</p> <p>Le diagramme permet d'étudier les différentes options pour sélectionner rationnellement celles qui offrent le plus de chances d'atteindre les résultats escomptés.</p>	Retour à l'index
Arbre de défaillance	<p>Identifier les causes des problèmes potentiels d'un produit, d'un processus ou d'un service .</p> <p>C'est un outil d'analyse surtout utilisé pour la prédiction de fiabilité ou l'analyse de performance du design .</p> <p>Il donne une vue d'ensemble des problèmes potentiels et de leurs interrelations tout en obligeant à une analyse détaillée qui permettra d'agir pro activement lors de la phase de conception.</p>	Retour à l'index
Assurance de la qualité	<p>" Ensemble des actions préétablies et systématiques nécessaires pour donner la confiance appropriée en ce qu'une entité, un produit ou un service satisfera aux exigences données relatives à la qualité ". (ISO 8402).</p>	Retour à l'index
Audit	<p>L'audit est un instrument d'évaluation de la conformité d'un dispositif aux exigences des normes retenues.</p>	Retour à l'index
Audit Qualité	<p>" Examen méthodique et indépendant en vue de déterminer si les activités et résultats relatifs à la qualité satisfont aux dispositions préétablies et ces dispositions sont mise en œuvre de façon efficace et sont aptes à atteindre les objectifs ". (ISO 8402).</p> <p>Évaluer formellement un produit, un processus, un système ou même une personne en vue de déterminer si les activités et les résultats relatifs à la qualité respectent les dispositions établies .</p> <p>L'audit peut être effectué périodiquement par des auditeurs indépendants afin d'identifier les écarts par rapport à un référentiel donné. Il aboutit parfois à une certification officielle.</p>	Retour à l'index
Audité	<p>Organisme ou personne soumis à un audit.</p>	Retour à l'index
Auditeur qualité	<p>Personne qualifiée pour effectuer des audits qualité</p>	Retour à l'index
Autocontrôle	<p>Responsabiliser chacun des individus par rapport à la qualité de ce qu'il produit.</p> <p>Cet outil permet aussi de diminuer le délai entre la découverte d'une défaillance et l'ajustement du procédé .</p> <p>Les employés eux-mêmes contrôlent la qualité de ce qu'ils produisent, ce qui leur permet de mieux maîtriser leurs procédés et de se responsabiliser dans le contexte d'une relation client - fournisseur interne.</p>	Retour à l'index
Avis	<p>Opinion résultant d'une analyse ou d'une évaluation, en réponse à la question posée et n'ayant pas force de décision, formulée par le laboratoire sur la base de résultats obtenus et en l'état actuel des connaissances .</p>	Retour à l'index

B

Balisage des processus	<p>Établir des standards en comparant les activités de l'organisation à des activités similaires d'organisations à l'intérieur ou à l'extérieur des frontières de l'industrie .</p> <p>Cette technique peut être utilisée à tous les niveaux de l'organisation. De la performance globale jusqu'aux activités spécifiques appartenant à des sous-processus, le balisage permet d'établir des objectifs réalistes et de mettre en œuvre des pratiques gagnantes qui répondent aux faiblesses et aux opportunités d'amélioration de l'organisation.</p>	Retour à l'index
Benchmarking	<p>Méthode de veille technologique commerciale ou managériale qui consiste à rechercher et à repérer soit chez ses concurrents soit dans des secteurs d'activité ayant des problèmes similaires, les solutions les plus efficaces.</p> <p>Indexation (ou comparaison) d'une valeur par rapport à une valeur de référence/interne ou externe.</p> <p>Méthode de mesure de la performance contre une valeur de référence qui peut être une moyenne ou une valeur définie comme un standard.</p> <p>Concerne aussi bien les structures que les processus et les résultats.</p>	Retour à l'index
Bénéficiaire	Destinataire(s) interne(s) ou externe(s) des résultats.	Retour à l'index
Besoin	<p>Ce qui est nécessaire à l'utilisateur ou désiré par lui.</p> <p>Ce besoin peut être "exprimé ou implicite, avoué ou inavoué, latent ou potentiel". C'est en fait ce besoin de l'utilisateur qui est à l'origine de l'intention, pour le producteur, de concevoir et réaliser un produit. Mais ce besoin doit être caractérisé, traduit, sous forme de fonctions à remplir par le produit ou service (Cahier des Charges Fonctionnel). Ce besoin est à valider.</p>	Retour à l'index
Bonnes Pratiques de Fabrication (BPF)	<p>Les bonnes pratiques de fabrication constituent un des éléments de l'assurance de la qualité ; elles garantissent que les produits sont fabriqués et contrôlés de façon cohérente et selon les normes de qualité adaptées à leur emploi et requises par l'autorisation de mise sur le marché.</p> <p>Les bonnes pratiques de fabrication s'appliquent à la fois à la production et au contrôle de la qualité.</p> <p>Les exigences de bases des BPF sont les suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none">- tout procédé de fabrication est clairement défini et revu systématiquement à la lumière de l'expérience ; il doit être démontré que le procédé est capable de produire de façon répétée des produits répondant à leurs spécifications ;- les étapes critiques de la fabrication et toutes les modifications importantes sont validées ;- tous les moyens nécessaires à la mise en œuvre des BPF sont fournis, y compris :<ul style="list-style-type: none">° un personnel qualifié et formé de façon appropriée ;° des locaux convenables et suffisamment spacieux ;° du matériel et des services adéquats ;° des produits, récipients et étiquettes corrects ;° des procédures et instructions approuvées ;° un stockage et des moyens de transport appropriés ;- les instructions et les procédures sont rédigées dans un style approprié et utilisent un vocabulaire clair, sans ambiguïté, particulièrement adapté	Retour à l'index

aux moyens fournis ;

- les opérateurs reçoivent une formation afin de mettre correctement en œuvre les procédures ;
- des relevés sont établis manuellement ou avec des appareils d'enregistrement ou manuellement et avec des appareils d'enregistrement, pendant la fabrication ; ils prouvent que toutes les étapes requises par les procédures ont effectivement été suivies et que, tant qualitativement que quantitativement, le produit obtenu est conforme à ses spécifications. Toute déviation significative est enregistrée de façon détaillée et examinée pour y remédier;
- des dossiers de fabrication et notamment de distribution (commercialisation) sont établis en vue de retracer l'historique complet d'un lot ; ils sont rédigés de façon claire et restent facilement accessibles ;
- la distribution des produits comporte le minimum de risques pour leur qualité ;
- un système de rappel des produits est organisé pour le cas où il s'avérerait nécessaire de rappeler un lot de produit ;
- les réclamations concernant les produits commercialisés sont examinées, les causes des défauts de fabrication recherchées et les mesures appropriées prises, non seulement en ce qui concerne le produit défectueux lui-même mais également en vue de prévenir le renouvellement de ces défauts.

Boucle de la qualité Modèle conceptuel des activités interdépendantes qui influent sur la qualité lors des différentes phases s'échelonnant de l'identification des besoins à l'évaluation de leur satisfaction.

[Retour à l'index](#)

Brainstorming Littéralement, tempête de cerveau. Cette technique consiste à réunir un certain nombre de personnes afin de produire des idées intéressantes ou nouvelles sur un thème général. L'échange entre les membres du groupe doit être libre, seul l'objectif initial est imposé. L'une des règles essentielles est l'interdiction pour les participants, de porter un jugement de valeur sur les idées émises par les autres. Inversement ils peuvent "reprendre au vol" une idée émise pour la transformer ou en proposer un nouveau développement.

Voir remue méninges

[Retour à l'index](#)

C

Cahier des charges fonctionnel (CdCF)	<p>Traduire les besoins du client en fonctionnalités du système à concevoir.</p> <p>Cet outil augmente l'efficacité du processus de conception et de réalisation tout en facilitant la communication entre les parties. Les besoins sont formulés en termes de fonctions assorties de critères d'appréciation et de flexibilité</p> <p>Le CdCF ne contient par conséquent aucune piste de solution et laisse place au plus grand éventail de solutions possibles. Document par lequel le demandeur exprime son besoin (ou celui qu'il est chargé de traduire) en terme de fonctions de services et de contraintes.</p> <p>Pour chacune d'elles sont définis des critères d'appréciation et leurs niveaux. Chacun de ces niveaux doit être assorti d'une flexibilité. Le CdCF doit permettre au maximum l'expression du besoin dans les termes des différents utilisateurs selon les phases de l'état vivant du produit.</p>	Retour à l'index
Campagne Qualité	<p>Mobiliser et sensibiliser le personnel à la démarche qualité de l'organisation.</p> <p>Porteuse d'une stratégie d'amélioration, la campagne qualité a pour objet d'informer le personnel afin de dynamiser l'effort, mais elle doit aussi permettre de recueillir de l'information et de donner l'assistance nécessaire pour appuyer et compléter la stratégie.</p>	Retour à l'index
Capacité	<p>Aptitude d'un organisme, d'un système ou d'un processus à réaliser un produit satisfaisant aux exigences relatives à ce produit.</p>	Retour à l'index
Caractéristique	<p>Trait distinctif. Une caractéristique peut être intrinsèque ou attribuée, qualitative ou quantitative.</p>	Retour à l'index
Caractéristique métrologique	<p>Trait distinctif qui peut avoir une influence sur les résultats d'une mesure. Les caractéristiques métrologiques peuvent être soumises à étalonnage.</p>	Retour à l'index
Caractéristique qualité	<p>Caractéristique intrinsèque d'un produit, d'un processus ou d'un système relative à une exigence.</p> <p>Note : une caractéristique attribuée à un produit, un processus ou un système, n'est pas une caractéristique qualité de ce produit, processus ou système.</p>	Retour à l'index
Carte de contrôle	<p>Contrôler et suivre l'évolution d'un processus en représentant graphiquement la régularité et la variabilité de ce dernier. Les différents types de carte de contrôle permettent d'anticiper les dérives des processus tout en s'assurant que la production reste à l'intérieur de limites de contrôle préétablies</p> <p>Cet outil statistique fait partie des sept outils du contrôle de la qualité et appuie la maîtrise statistique des processus.</p>	Retour à l'index

Cartographie du service	<p>Analyser et représenter graphiquement le processus du service à la clientèle.</p> <p>Similaire à l'ordinogramme, la cartographie de service possède la particularité de mettre en évidence les différentes lignes de contact avec les clients</p> <p>Chacune des activités est positionnée par rapport à ces lignes, ce qui permet d'identifier les points plus critiques pour la qualité du service et les points à valeur ajoutée pour le client.</p> <p style="text-align: right;">Retour à l'index</p>
Cellule de production	<p>Augmenter la flexibilité de l'organisation en réorganisant les ressources en petits centres de responsabilités</p> <p>Lorsqu'on regroupe les ressources et les tâches reliées à un produit ou à une famille de produits, on crée des mini-usines autonomes et flexibles à l'intérieur de l'usine elle-même</p> <p>Les cellules de production s'intègrent particulièrement bien dans un programme de juste à temps qui nécessite plus de flexibilité ou dans un programme de mobilisation du personnel (accroissement de la polyvalence des employés et de leur niveau de connaissance).</p> <p style="text-align: right;">Retour à l'index</p>
Cercle de progrès	<p>Organisés suivant les mêmes principes que les cercles de qualité, les cercles de progrès se différencient de ceux-ci par le fait qu'ils regroupent des membres de services différents pour résoudre un problème soulevé par la direction de l'entreprise. De plus, le cercle de progrès a une durée de vie limitée.</p> <p style="text-align: right;">Retour à l'index</p>
Cercle de qualité	<p>Mettre en œuvre des petits groupes ad hoc d'employés volontaires pour conduire des projets d'amélioration.</p> <p>La constitution des cercles de qualité au sein des entreprises est basée sur l'importance traditionnelle accordée aux décisions prise un groupe lorsqu'elles représentent l'aboutissement d'une pensée commune. Le cercle de qualité doit répondre à une triple exigence d'autonomie, de cohésion et de convergence.</p> <p>Le cercle de qualité se distingue par son approche volontaire basée sur une culture de management participatif.</p> <p>Ce sont les employés qui décident du projet d'amélioration qu'ils traiteront à l'aide du processus de résolution de problèmes et des autres outils qualité.</p> <p>Ainsi, ils prennent eux-mêmes en main la qualité de ce qu'ils produisent et sont davantage mobilisés puisqu'ils ont la chance de participer à l'amélioration de l'entreprise et de leur travail.</p> <p>Sur le plan organisationnel ces principes ne sont pas neutres :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'autonomie sous-entend l'indépendance ; • la cohésion évite les rivalités et les conflits ; • la convergence induit l'implication totale des membres du groupe. <p>Appliqués à la vie de l'entreprise, ces principes se traduisent par une forme d'organisation beaucoup plus cellulaire que hiérarchique, où la place laissée à la discussion et à l'élaboration du consensus fonde le processus de la décision.</p> <p style="text-align: right;">Retour à l'index</p>
Certification	<p>Démarche volontaire ayant pour objet d'attester au moyen d'un certificat délivré par un organisme tiers, compétent et impartial, qu'un produit, un service, le système qualité, le personnel d'une entreprise ou d'une organisation est conforme aux exigences spécifiées par un référentiel préétabli.</p> <p style="text-align: right;">Retour à l'index</p>

Certification du personnel	<p>Mobiliser et responsabiliser les employés autour de l'importance de la qualité .</p> <p>Tout comme il est possible de certifier un fournisseur pour un produit donné dans des conditions données, on peut certifier un employé.</p> <p>Basée sur des critères précis, la certification est fonction de la formation de l'employé et de son historique qualité .</p> <p>L'employé doit en effet maîtriser assez bien les méthodes de travail et de contrôle pour qu'il ne soit plus nécessaire d'effectuer des contrôles d'acceptation sur ses produits finis</p>	Retour à l'index
Chaîne d'approvisionnement	<p>Flux des produits et de l'information le long des processus logistiques à partir de l'achat des matières premières jusqu'à la livraison des produits finis au consommateur. La chaîne d'approvisionnement (Supply chain) inclut tous les fournisseurs de service et les clients.</p>	Retour à l'index
Classification des défauts	<p>Classier les problèmes qualité en fonction de leur impact sur le client afin d'uniformiser les actions correctives .</p> <p>Comme la perfection est inatteignable, les produits et les services comportent une multitude de défauts, mais chacun n'engendre pas le même niveau d'insatisfaction chez le client .</p> <p>Il faut donc apprécier ces différences pour réagir selon l'importance du problème.</p> <p>Une fois la classification établie, une formation des employés permettra d'uniformiser les actions correctives selon les types de défauts.</p>	Retour à l'index
Client	<p>Destinataire d'un produit ou d'un service fourni par un fournisseur.</p>	Retour à l'index
Client de l'audit	<p>Organisme ou personne demandant un audit</p>	Retour à l'index
Client mystère	<p>Observer les opérations de service avec les yeux du client .</p> <p>Des «clients» formés à cette fin utilisent une série de points d'évaluation bien ciblés pour recueillir des données sur la qualité du service à la clientèle .</p> <p>On acquiert ainsi une connaissance pratique de la perception des clients, ce qui permet d'orienter les activités d'amélioration afin de répondre toujours mieux aux besoins et aux attentes.</p>	Retour à l'index
Communication du changement	<p>Maximiser les chances de succès des projets de changement en développant les différents canaux de communication nécessaires et en améliorant la qualité de la communication .</p> <p>Il existe différents type de communication: descendante, ascendante, horizontale et tous azimuts .</p> <p>Comme chacun vise des objectifs différents, il est important d'arrimer la stratégie de communication à la stratégie de changement.</p>	Retour à l'index
Communication visuelle	<p>Clarifier la communication et faciliter la compréhension à l'aide de moyens visuels de communication .</p> <p>Tout en facilitant la normalisation de l'information, la communication visuelle permet de structurer et de consolider l'information stratégique sur les efforts qualité de l'entreprise.</p>	Retour à l'index

Compatibilité	Aptitude d'entités à être utilisées conjointement dans des conditions spécifiques pour satisfaire à des exigences pertinentes.	Retour à l'index
Compétence	Aptitude démontrée à mettre en œuvre des connaissances et savoir-faire.	Retour à l'index
Comportements stratégiques de leadership	Orienter les comportements de leadership en fonction des objectifs d'affaires et de la planification stratégique . Il s'agit de développer un style de gestion et une organisation du travail capables de mobiliser et de motiver les employés autour d'une direction commune fixée par les stratégies organisationnelles.	Retour à l'index
Comptabilité par activités	Comptabiliser les dépenses et les affecter aux différentes activités en se basant sur l'usage réel des ressources . Contrairement à la méthode du cumul de l'ensemble des coûts généraux dans une même catégorie, la comptabilité par activités permet d'obtenir une structure de coûts plus précise en donnant le coût réel de chacune des activités . L'analyse et la prise de décision sont alors basées sur des faits et non sur des hypothèses financières.	Retour à l'index
Conclusions d'audit	Résultat d'un audit auquel l'équipe d'audit parvient après avoir pris en considération les objectifs de l'audit et toutes les constatations d'audit.	Retour à l'index
Confirmation métrologique	Ensemble d'opérations requises pour assurer qu'un équipement de mesure est conforme aux exigences pour son utilisation prévue. La confirmation métrologique comprend généralement l'étalonnage ou la vérification, tout réglage nécessaire ou la réparation et le réétalonnage, la comparaison avec les exigences métrologiques pour l'utilisation prévue de l'équipement de mesure ainsi que tout verrouillage et étiquetage requis. La confirmation métrologique n'est considérée achevée que lorsque, et si, l'aptitude de l'équipement de mesure pour l'utilisation prévue est démontrée et documentée.	Retour à l'index
Conformité	Satisfaction aux exigences spécifiées.	Retour à l'index
Conseil qualité	Mettre en œuvre un comité de professionnels de la qualité responsable d'établir, pour l'ensemble de l'organisation, les politiques et les plans du système d'amélioration de la qualité. Assure l'appui de la haute direction dans la mise en œuvre du système qualité en montrant le sérieux de la démarche et en consolidant les initiatives des différents programmes qualité de l'organisation.	Retour à l'index
Constatations d'audit	Résultats de l'évaluation des preuves d'audit par rapport aux critères d'audit.	Retour à l'index
Contrôle	Action de mesurer, examiner, essayer ou passer au calibre une ou plusieurs caractéristiques d'une entité, et comparer les résultats aux exigences spécifiées en vue de déterminer si la conformité est obtenue pour chacune de ces caractéristiques.	Retour à l'index

Contrôle de la qualité Terme recouvrant l'ensemble des activités de contrôle des caractéristiques d'un produit, d'un service ou d'une entité, et comparer les résultats obtenus aux exigences spécifiées.

Le contrôle de la qualité fait partie des bonnes pratiques de fabrication ; il concerne l'échantillonnage, les spécifications, le contrôle, ainsi que les procédures d'organisation, de documentation et de libération qui garantissent que les analyses nécessaires et appropriées ont réellement été effectuées et que les matières premières, les articles de conditionnement et les produits ne sont pas libérés pour l'utilisation, la vente ou l'approvisionnement sans que leur qualité n'ait été jugée satisfaisante .

Les exigences fondamentales du contrôle de la qualité sont les suivantes :

- des installations adéquates, du personnel formé et des procédures agréées sont disponibles pour l'échantillonnage, le contrôle et l'analyse des matières premières, des articles de conditionnement, des produits intermédiaires, vrac et finis et, le cas échéant, pour la surveillance des paramètres de l'environnement en ce qui concerne les bonnes pratiques de fabrication;

- des échantillons des matières premières, des articles de conditionnement, des produits intermédiaires, vrac et finis sont prélevés, selon des méthodes approuvées, par le personnel du contrôle de la qualité ;

- les méthodes de contrôle sont validées ;

- des relevés sont établis manuellement ou par des appareils d'enregistrement ou manuellement et par des appareils d'enregistrement ; ils prouvent que les procédures requises pour l'échantillonnage, le contrôle et l'analyse sont effectivement appliquées. Toutes les déviations sont enregistrées de façon détaillée et examinées ;

- les produits finis contiennent les principes actifs prévus dans la formule qualitative et quantitative de l'autorisation de mise sur le marché, ils ont la pureté requise, sont contenus dans l'emballage correct et sont correctement étiquetés

- des relevés sont établis à partir des résultats des contrôles des matières premières, des articles de conditionnement, des produits intermédiaires, vrac et finis en vue d'être comparés aux spécifications. L'évaluation du produit comporte un examen et une revue critique des documents de fabrication, ainsi qu'une estimation concernant les déviations par rapport aux procédures établies ;

- aucun lot de produit n'est libéré pour la vente ou la distribution avant que le responsable de la mise en marché n'ait certifié qu'il répond aux exigences de l'autorisation de mise sur le marché;

- des échantillons de référence des matières premières et des produits sont conservés en quantité suffisante pour permettre un contrôle ultérieur si nécessaire. Le produit est conservé dans son emballage final, sauf lorsqu'il s'agit de conditionnements exceptionnellement grands.

[Retour à l'index](#)

Contrôle par échantillonnage	<p>Diminuer les coûts d'inspection tout en s'assurant que les produits respectent les spécifications .</p> <p>Plutôt que d'inspecter toutes les unités d'un lot, on ne contrôle qu'un échantillon .</p> <p>À l'aide d'outils statistiques, on juge de l'acceptabilité du lot complet, ce qui diminue considérablement les coûts d'inspection, tout en permettant de contrôler les risques associés au client et au fournisseur.</p> <p>Cette technique permet toutefois de ne constater qu'a posteriori la qualité des lots.</p>	Retour à l'index
Correction	<p>Action visant à éliminer une non-conformité détectée. Une correction peut être menée conjointement avec une action corrective. Une correction peut être, par exemple, une reprise ou un reclassement.</p>	Retour à l'index
Coût de la non-qualité (CNQ)	<p>Quantifier les coûts de planification et de gestion du système qualité. En quantifiant les coûts des différentes catégories (prévention, évaluation, défaillances internes et externes), on peut mieux répartir les coûts associés à chacune de ces catégories et ainsi optimiser les coûts totaux de non-qualité.</p>	Retour à l'index
Coût d'obtention de la qualité (COQ)	<p>Le Coût d'Obtention de la Qualité est un moyen de mesure. Il recouvre des notions assez différentes telles que le coût des défaillances internes et externes ainsi que leurs conséquences, le coût de prévention et le coût d'évaluation (appelé aussi coût de détection).</p>	Retour à l'index
Coût relatif de la qualité	<p>Coût occasionné pour rendre sûre une qualité satisfaisante et en donner la confiance, ainsi que pertes subies lorsque la qualité satisfaisante n'est pas obtenue.</p>	Retour à l'index
Critères	<p>Enoncé d'un moyen ou d'un élément permettant de satisfaire à une exigence.</p>	Retour à l'index
Critères d'audit	<p>Ensemble de politiques, procédures ou exigences utilisées comme référence.</p>	Retour à l'index

D

Défaut	Non-satisfaction à une exigence ou à une attente raisonnable liées à une utilisation prévue, y compris celles qui ont trait à la sécurité.	Retour à l'index
Démarche qualité	Ensemble des actions que mène l'entreprise pour se développer par la satisfaction de ses clients.	Retour à l'index
Déploiement de la fonction qualité (DFQ)	Intégrer la «voix du client» au processus de conception. Les besoins et les attentes des clients sont traduits en caractéristiques et en fonctionnalités mesurables. À l'aide de la matrice d'analyse (appelée «Maison de la qualité»), on établit des liens entre le QUOI et le COMMENT, tout en tenant compte du COMBIEN pour quantifier les comment. On peut ensuite faire la part entre les caractéristiques essentielles et désirables, ce qui permettra d'orienter les efforts de développement et de déterminer où investir pour concevoir un produit ou un service qui répondra aux attentes du client.	Retour à l'index
Déploiement des objectifs	Faire converger les efforts des unités vers la réalisation des objectifs communs. Autrement dit: traduire les orientations stratégiques en résultats et en actions concrètes à la grandeur de l'entreprise. Pour ce faire, on définit les objectifs globaux de l'entreprise en fonction de la position que celle-ci veut occuper. Ensuite, on les déploie verticalement et horizontalement de sorte qu'ils aient une signification pour chaque unité et chaque employé, tout en conservant une cohérence d'ensemble.	Retour à l'index
Dérapage	Retard compris et maîtrisé par rapport à la planification.	Retour à l'index
Dérive	Retards successifs et non maîtrisés découlant généralement de causes structurelles	Retour à l'index
Dérogation	Autorisation écrite de s'écarter des exigences spécifiéesUne dérogation doit avoir une date de début et de fin pré-définies.	Retour à l'index
Diagnostic qualité	Analyse systémique de l'entreprise dans son environnement interne et externe conduisant à identifier les points forts et les points faibles et à élaborer d'un plan de progrès.	Retour à l'index
Diagramme de Gantt	Documenter, planifier et suivre la séquence des tâches d'un projet d'amélioration. Afin de faciliter la gestion et la communication, le diagramme de Gantt fait voir la séquence des activités ainsi que les échéances, les responsabilités et le niveau d'achèvement.	Retour à l'index
Diagramme d'Ishikawa	Schéma en forme d'arête de poisson qui permet de représenter de manière hiérarchisée les différentes causes pouvant être à l'origine d'un dysfonctionnement. Egalement appelé diagramme causes – effet	Retour à l'index

Diagramme de Pareto	<p>Représenter une série de causes ou de problèmes afin de visualiser leur importance relative et leur impact cumulatif. On s'en sert pour axer les efforts sur les problèmes ou les causes prioritaires. À l'aide d'un graphique à barres, le diagramme de Pareto permet de faire une analyse de fréquence ou de coûts selon les besoins de l'étude.</p> <p>Graphique de présentation des événements indésirables ; repose sur le principe du même nom ; 80 % des effets sont dus à 20 % des causes.</p>	Retour à l'index
Diagramme des affinités	<p>Regrouper des idées, des opinions ou des sujets selon leurs affinités naturelles. De ces éléments qui semblaient a priori sans relation, émergent de nouveaux points de vue qui permettent d'analyser et de développer de nouvelles approches. Utile lorsqu'on a affaire à une situation complexe et sans réponse évidente.</p>	Retour à l'index
Direction	<p>Personne ou groupe de personnes qui oriente et contrôle un organisme au plus haut niveau de l'entité.</p>	Retour à l'index
Document	<p>Support d'information et l'information qu'il contient.</p>	Retour à l'index

E

Échantillonnage	Tirer des conclusions sur une population en étudiant seulement quelques éléments représentatifs . On peut ainsi valider ou infirmer des hypothèses en se basant sur des lois statistiques.	Retour à l'index
Écoute des clients en mode continu	Créer un canal de communication entre l'organisation et ses clients L'organisation est ainsi constamment branchée sur les besoins actuels et futurs de ces derniers . Les occasions de communication ne manquent habituellement pas dans une organisation, mais il faut appliquer une stratégie globale pour coordonner les activités, organiser la collecte des données, identifier les tendances et les possibilités du marché, connaître les occasions d'amélioration et identifier les problèmes à la source.	Retour à l'index
Efficacité	Niveau de réalisation des activités planifiées et d'obtention des résultats escomptés.	Retour à l'index
Efficience	Efficacité réelle incluant une dimension économique. Qualité relative au rendement, à la capacité d'un système à produire de façon optimale ce que l'on attend de lui	Retour à l'index
Engagement	Contrat entre tiers qui régit le respect de règles établies	Retour à l'index
Enregistrement	Document qui fournit des preuves tangibles des activités effectuées ou des résultats obtenus.	Retour à l'index
Entité	Ensemble de personnes et de moyens en relation constituant par exemple une activité, une équipe ou un projet.	Retour à l'index
Environnement de travail	Ensemble des conditions dans lesquelles le travail est effectué.	Retour à l'index
Equipement critique	Equipement qui a une influence directe sur la qualité des résultats de mesure.	Retour à l'index
Equipement de mesure	Instrument de mesure, logiciel, étalon de mesure, matériau de référence ou appareil auxiliaire ou combinaison de ceux-ci nécessaire pour réaliser un processus de mesure. Un équipement de mesure a généralement plusieurs caractéristiques métrologiques.	Retour à l'index
Équipes de travail	Développer un esprit de collaboration et de partenariat entre les employés afin d'accroître les résultats par une convergence des efforts individuels de laquelle résulte une synergie mobilisatrice. Mal utilisé, cet outil peut cependant générer des tensions et des pertes de temps importantes . Il est donc primordial de connaître les différents types d'équipe et le rôle de chacun des intervenants afin de profiter pleinement des avantages de l'outil.	Retour à l'index
Erreur humaine	L'erreur humaine est souvent cause immédiate d'un événement indésirable ; elle regroupe mauvaise indication d'une procédure, mauvaise utilisation d'une procédure, non exploitation de données disponibles, non recherche de données pertinentes et mauvaise exploitation de données disponibles par défaut de connaissance	Retour à l'index

Erreur latente	<p>Erreur dont les effets sont décalés dans le temps par opposition aux erreurs actives. Les erreurs latentes sont susceptibles d'être prévenues par une analyse des causes premières (souvent des erreurs systèmes, même si l'effet est déclenché par une cause immédiate (erreur humaine).</p>	Retour à l'index
Essai	<p>Opération technique qui consiste à déterminer ou à vérifier une ou plusieurs caractéristiques d'un produit, d'un processus ou d'un service, selon un mode opératoire spécifié. Généralement, le mode opératoire met en jeu l'application de diverses contraintes.</p>	Retour à l'index
Évaluation 360°	<p>Évaluer le personnel en se basant sur l'information provenant des différents clients internes et externes en relation directe avec l'intéressé.</p> <p>Cette technique permet d'obtenir une vision plus large et beaucoup plus juste de la performance de l'employé. Ce n'est donc plus seulement au supérieur d'évaluer la performance de ses subordonnés.</p>	Retour à l'index
Evaluation de la qualité	<p>Examen systématique en vue de déterminer dans quelle mesure une entité est capable de satisfaire aux exigences spécifiées.</p>	Retour à l'index
Évaluation et suivi des fournisseurs	<p>Évaluer et suivre la performance et le rendement quotidien des fournisseurs en fonction des objectifs clés de l'organisation. Dans un contexte de chaîne d'approvisionnement, la qualité des produits et services est intimement liée à celle des fournisseurs. Il est par conséquent essentiel de connaître la performance de ces derniers dans un objectif de contrôle et d'amélioration. Cette technique sert aussi de base aux programmes de certification et de partenariat fournisseurs.</p>	Retour à l'index
Évaluation par critères pondérés	<p>Évaluer et comparer plusieurs options en fonction d'une liste de critères pondérés.</p> <p>En travaillant en équipe pour déterminer les critères et les règles de pondération, on facilite grandement l'obtention d'un consensus et on augmente de beaucoup l'engagement des membres face à l'option retenue.</p>	Retour à l'index
Excellence	<p>Objectif de recherche de la qualité totale dans tous les domaines caractéristiques de l'activité de l'entreprise. Les caractéristiques communes aux entreprises bien gérées qui s'efforcent de parvenir à cet objectif sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la tendance à l'action qui implique souplesse et réactivité ; • l'établissement de rapports étroits avec le client (ou l'utilisateur) ; • l'autonomie des acteurs ; • la recherche de l'innovation ; • la motivation du personnel ; • la définition de valeurs clés inspirant l'action collective ; • le souci de focaliser la réalité du développement ; • l'adoption de structures simples ; • la définition de lignes de conduite souples et strictes ; • l'expression de l'autonomie et le besoin de contrôle 	Retour à l'index

Exigences de la société	Obligations résultant de lois, de règlements, de règles, de codes, d'actes et d'autres considérations.	Retour à l'index
Exigences pour la qualité	Expression des besoins, ou leur traduction en un ensemble d'exigences exprimées en termes quantitatifs ou qualitatifs pour les caractéristiques d'une entité afin de permettre sa réalisation et son examen.	Retour à l'index
Expert technique	Personne possédant des connaissances ou une expertise spécifique sur le domaine à auditer. Les connaissances ou l'expertise spécifiques englobent la connaissance ou l'expertise sur l'organisme, le processus ou l'activité à auditer, tout comme les conseils en matière de langue et de culture. Un expert technique n'agira pas en tant qu'auditeur au sein de l'équipe d'audit.	Retour à l'index

F

Fiabilité de l'indicateur	Capacité réelle d'un indicateur à déceler de manière précise et cohérente les événements qu'il est sensé détecter.	Retour à l'index
Fiche de vie d'un équipement	Enregistrement contenant au moins les indications suivantes : <ul style="list-style-type: none">- Identification unique de l'équipement,- Nom du fabricant, modèle, numéro de série,- Date de mise en service,- Historique des opérations métrologiques réalisées (étalonnage, vérification,...),- Interventions de maintenance,- Critères d'acceptation pour la déclaration de conformité,- Date prévisionnelle du prochain étalonnage,- Toute autre information jugée utile par l'entité.	Retour à l'index
Fidélisation de la clientèle (coûts - bénéfices)	Analyser les coûts et les bénéfices relatifs à la fidélisation de la clientèle afin de savoir comment améliorer la gestion de la fidélisation. Il est souvent moins coûteux de conserver un client que d'en trouver un nouveau, d'où l'importance de bien comprendre le processus de fidélisation et les coûts associés . Il sera alors possible d'identifier quelle clientèle est vraiment rentable, à quel moment elle le devient et quel est son apport économique.	Retour à l'index
FIFO(First In First Out)	Règle de gestion des stocks dans laquelle on fait sortir en premier ce qui est rentré le plus tôt.	Retour à l'index
Fonction métrologique	Fonction ayant la responsabilité organisationnelle de définition et de mise en œuvre du système de maîtrise de la mesure.	Retour à l'index
Fournisseur	Organisme qui fournit un produit au client.	Retour à l'index

G

Gestion de la formation	Orienter les efforts et les activités de formation de sorte qu'ils appuient le plan et les objectifs d'affaires de l'entreprise. Cela permet aussi de soutenir la mobilisation et le développement du potentiel de chacun des employés et ainsi d'attirer et de conserver les personnes dont l'entreprise a le plus besoin.	Retour à l'index
Gestion de la qualité	Ensemble des activités de la fonction générale de management qui déterminent la politique qualité, les objectifs et les responsabilités, et les mettent en œuvre par des moyens tels que la planification de la qualité, la maîtrise de la qualité, l'assurance de la qualité, l'amélioration de la qualité dans le cadre du système qualité.	Retour à l'index
Gestion des plaintes	Transformer les plaintes en occasions d'amélioration. La plainte ne doit pas être vue comme un embarras, mais comme une opportunité. Il est donc important de mettre en œuvre un système organisationnel et des canaux de communication pour établir des relations propices à l'écoute des plaintes. Le client qui se plaint est probablement le porte-parole involontaire d'une masse d'autres clients. Il faut faire preuve de réceptivité lors de ce moment de vérité et indiquer au client que sa plainte est une source d'amélioration.	Retour à l'index
Gestion des savoirs	Faciliter le développement des connaissances et des habiletés individuelles et collectives, orienter le développement des connaissances, relier les apprentissages individuels aux pratiques collectives, faciliter le transfert des connaissances et favoriser le renforcement des compétences clés. La gestion des savoirs permet d'atteindre ces buts en facilitant la mise en œuvre d'une structure organisationnelle et la mise en application d'une série de méthodes et de techniques.	Retour à l'index
Gestion du temps et des priorités	Planifier les activités quotidiennes en fonction des grands objectifs stratégiques. On décompose les objectifs en petits résultats tangibles et réalistes de façon à organiser son temps et à suivre ses priorités au jour le jour.	Retour à l'index
Gestion itinérante	Mobiliser les employés en leur montrant l'importance de leur travail. L'outil permet également d'impliquer les membres de la direction et de les sensibiliser aux problèmes journaliers auxquels les employés doivent faire face. Si la direction se donne la peine de rencontrer les employés dans leur milieu de travail, ces derniers constateront l'intérêt qui leur est porté et la productivité s'en trouvera indirectement augmentée. Cette technique en apparence simple crée un lien vital entre les objectifs de la direction et leur mise en œuvre par les employés.	Retour à l'index

Gestion par processus	<p>Gérer l'entreprise sur la base des processus d'affaires plutôt que des fonctions.</p> <p>Puisque les processus sont instaurés pour répondre aux besoins du client, ce mode de gestion met tout l'accent sur la satisfaction de celui-ci et sur la complémentarité et l'interdépendance des activités. Ce mode de gestion permet également de déployer des indicateurs de performance qui correspondent davantage aux besoins des clients, tout en facilitant grandement la gestion des relations client fournisseur internes</p>	Retour à l'index
Groupe d'amélioration de la qualité (GAQ)	<p>Regrouper des personnes de différents services et de compétences complémentaires pour qu'elles se penchent sur un problème qualité particulier.</p> <p>Utilisé dans un but de prévention plutôt que de correction, le groupe a un pouvoir de recommandation, la ligne hiérarchique conservant son pouvoir décisionnel</p> <p>Lorsqu'il a réalisé son mandat, le groupe est dissous</p>	Retour à l'index
Groupe de discussion	<p>Recueillir les perceptions des clients sur un champ d'intérêt bien défini.</p> <p>Le groupe de discussion est principalement utilisé pour faire appel à la synergie de manière à enrichir la discussion et mener à des résultats plus concrets</p> <p>En effet, il est beaucoup plus facile pour un client de bien cerner sa perception lorsqu'il peut la comparer à celle des autres.</p>	Retour à l'index

H

Habilitation	Attribution de la responsabilité d'une tâche par un responsable. L'habilitation traduit la satisfaction aux exigences prédéfinies.	Retour à l'index
HACCP	Hazard Analysis Critical Control Point Méthode d'identification et de maîtrise des risques hygiène pour obéir aux directives européennes et aux lois françaises. Passage obligé de la sécurité alimentaire . Mise en place d'un plan de prévention et de surveillance des risques sécurité alimentaire	Retour à l'index
Histogramme	Représenter une série de données pour en visualiser le type de distribution, la tendance centrale et leur dispersion. L'outil prend habituellement la forme d'un graphique à barres représentant les fréquences d'une série de données réparties en plusieurs classes ou cellules.	Retour à l'index

I

Implication	Manifestation individuelle de la volonté de prendre en charge un problème ou un projet. Elle doit s'exprimer en conformité avec des objectifs préalablement déterminés	Retour à l'index
Indicateur	Donnée objective qui décrit une situation du strict point de vue quantitatif, qui constate un résultat. Un Indicateur permet de mesurer l'écart entre le résultat attendu et le résultat obtenu. Un indicateur doit être facile à utiliser, l'ensemble des indicateurs (la mesure) sont regroupés dans un document appelé "tableau de bord". Un indicateur est un outil décisionnel et permet de mesurer l'efficacité d'un dispositif mis en place.	Retour à l'index
Indicateurs de performance	Mesurer le degré d'atteinte des objectifs de l'entreprise et suivre leur évolution, ce qui élimine les perceptions et les opinions au profit de constats objectifs.	Retour à l'index
Information	Données significatives.	Retour à l'index
Infrastructure	Système des installations, équipements et services nécessaires pour le fonctionnement d'un organisme.	Retour à l'index
Interprétation	Action conduite par le laboratoire, en réponse à la question posée, pour expliquer et/ou donner une signification à des données sur la base des résultats obtenus ou d'un jugement professionnel	Retour à l'index
ISO	L'Organisation Internationale de Normalisation (International Organization for Standardization), est un organisme de normalisation international composé de représentants d'organisations nationales de normalisation de 157 pays. Cette organisation créée en 1947 a pour but de produire des normes internationales dans les domaines industriels et commerciaux appelées normes ISO	Retour à l'index

J

Jet d'idées Trouver des idées et les organiser afin de découvrir de nouvelles avenues.
Ayant la forme d'un diagramme de relations, le jet d'idées accompagne bien les remue-méninges, car il fait appel à un processus non linéaire compatible avec le fonctionnement naturel du cerveau: explorer les idées pour ensuite les catégoriser et les relier.

[Retour à l'index](#)

Juste à temps (JAT) Organiser la chaîne client fournisseur de manière à maximiser la flexibilité et la réactivité de l'entreprise tout en diminuant les stocks à un niveau optimal.
Dans le juste à temps, c'est le client qui déclenche la mise en production de façon à recevoir la commande au moment voulu sans nécessité de stockage inutile. La philosophie juste à temps répond à quatre grands principes:

- Produire en quantité requise
- Maintenir une flexibilité industrielle
- Maintenir des stocks minimales
- Eliminer les gaspillages

[Retour à l'index](#)

K

Kaizen

Technique japonaise d'amélioration de la qualité ou de perfectionnement du processus de fabrication reposant sur la somme d'aménagements ou d'améliorations de détail que chacun peut proposer de mettre en œuvre au poste qu'il occupe.

Développer et soutenir dans toute l'organisation une culture d'amélioration continue .

Le kaizen mise sur l'intégration d'une structure d'amélioration à l'intérieur du processus de gestion quotidienne.

Cette approche fait appel à la participation de tous pour diminuer et éliminer les causes de pertes dans les processus et dans l'organisation.

On peut ainsi atteindre des objectifs toujours plus audacieux de coûts, de qualité et de délais.

[Retour à l'index](#)

L

Leader	C'est celui qui indique la voie à suivre.	Retour à l'index
Leadership	Capacité d'obtenir l'adhésion et l'engagement des participants.	Retour à l'index
Les cinq pourquoi	Analyser les relations causes - effets et remonter jusqu'aux causes fondamentales. À l'aide de la question «pourquoi?» que l'on pose cinq fois (ou plus si nécessaire), on s'oblige à passer d'un niveau général de réflexion à un niveau détaillé. Cette technique est habituellement combinée à d'autres outils d'analyse comme le diagramme causes - effets.	Retour à l'index

M

Maîtrise de la qualité	Techniques et activités à caractère opérationnel utilisées pour satisfaire aux exigences pour la qualité. (ISO 8402).	Retour à l'index
Maîtrise statistique des processus (MSP)	Suivre l'évolution des procédés et les contrôler statistiquement afin d'appliquer des mesures correctives avant de produire des pièces hors tolérances À l'aide de différents outils statistiques, on identifie et élimine les causes spécifiques de variation non associées au processus lui-même. On obtient ainsi un processus stable qui performe à l'intérieur de ses limites naturelles.	Retour à l'index
Management de la qualité	" Aspect de la fonction de gestion de l'entreprise qui détermine la qualité et la met en œuvre ". (ISO 8402) Ensemble des activités de la fonction générale de management qui déterminent la politique qualité, les objectifs et les responsabilités, et les mettent en œuvre par des moyens tels que la planification de la qualité, la maîtrise de la qualité, l'assurance de la qualité et l'amélioration de la qualité dans le cadre du système qualité. C'est un processus de conduite à long terme de la politique qualité au sein d'une organisation. Elle repose sur l'engagement des responsables, L'adhésion de tout le personnel et la mise en œuvre d'un système rationnel de mesure et d'amélioration de la qualité	Retour à l'index
Management de la sécurité	Approche managériale des risques sécurité et mise en place d'une dynamique d'amélioration continue visant la réduction des accidents de travail et la prévention systématique des risques	Retour à l'index
Management par processus	Le management par processus consiste pour l'organisation à : à identifier les processus et les activités qui les composent ; à les décrire ; à préciser les acteurs ; à désigner leur propriétaire (pilote) ; à définir les dispositifs de pilotage ; à améliorer en permanence les processus et leurs activités.	Retour à l'index
Management total de la Qualité	Mode de management d'un organisme, centré sur la qualité, basé sur la participation de tous ces membres et visant au succès à long terme par la satisfaction du client, et à des avantages pour tous les membres de l'organisme et pour la société.	Retour à l'index
Manuel d'assurance qualité (MAQ)	Le Manuel s'assurance qualité est un document qui sert de médiatisation du système qualité en direction de l'extérieur. Il est en effet mis à disposition des clients, dans les relations contractuelles et commerciales et réside donc en un outil de communication de l'engagement qualité. Il sert également d'outil de communication interne.	Retour à l'index
Manuel qualité	Document énonçant la politique qualité et décrivant le système qualité d'un organisme.	Retour à l'index
Méthode	Ensemble raisonnablement complet de règles et de critères servant à établir une façon précise et reproductible d'accomplir une tâche et d'arriver aux résultats voulus.	Retour à l'index

Méthode d'organisation	Établir et maintenir un environnement de travail propice à la qualité	Retour à l'index
Méthode 5 S	<p>Les 5 S correspondent à cinq termes japonais: Seiri (Débaras) Seiton (Rangement) Seiso (Nettoyage) Seiketsu (Ordre) Shitsuke (Rigueur)</p> <p>Traduisant le besoin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'organiser en éliminant les choses inutiles. - Situer les choses à la bonne place. - Scintiller de propreté. - Standardiser avec des outils visuels. - Suivre le maintien des activités. <p>Les 5 S assurent une plus grande efficacité tout en permettant d'éliminer des activités sans valeur ajoutée.</p>	Retour à l'index
Méthodologie	<p>niveau " abstrait " d'une science dont le champ d'application couvre l'ensemble des éléments participant à la concrétisation d'une méthode.</p> <p>Souvent utilisé dans le sens d'un ensemble de méthodes, de principes, de procédures et de normes servant à définir une synthèse des démarches visant au développement d'un projet.</p>	Retour à l'index
Métriologie	<p>Gérer la préparation et l'exécution des opérations de mesurage afin de garantir les résultats de mesure, leur traçabilité et leur incertitude.</p> <p>La métriologie permet notamment de choisir la méthode et l'instrument de mesurage appropriés au niveau de précision recherché. De façon plus globale, elle se définit comme la science des mesures et concerne les aspects théoriques et pratiques des opérations de mesurage de toute organisation.</p>	Retour à l'index
Mobilisation par la responsabilisation	<p>Développer un environnement mobilisateur de façon à donner à tous le goût de s'engager dans la réussite de l'organisation. Lorsqu'on oriente les projets, les structures de participation et le climat de travail autour du principe de responsabilisation et qu'on donne aux employés les outils nécessaires, chacun a le sentiment d'apporter sa contribution à l'ensemble de l'organisation. Les retombées sont nombreuses: augmentation de la flexibilité, diminution des opérations d'encadrement, diminution des coûts, augmentation considérable de la mobilisation des employés, etc.</p>	Retour à l'index
Modèle	<p>Technique de simulation permettant de présenter, avec un certain niveau d'abstraction, la structure d'un système pour anticiper des résultats.</p>	Retour à l'index
Modèle pour l'assurance de la qualité	<p>Ensemble normalisé ou sélectionné d'éléments de système qualité associés pour satisfaire les besoins d'assurance de la qualité dans une situation donnée. Document énonçant la politique qualité et décrivant le système qualité d'un organisme.</p>	Retour à l'index

Murphy (principe de) Ce principe s'appuie sur la constatation que l'analyse pessimiste d'une situation et de son évolution se traduit par des comportements défaitistes et a donc toute chance de se trouver vérifiée à l'épreuve des faits. Ce résultat justifie du même coup le défaitisme ou le négativisme qui se trouvent être à son origine. Autre interprétation : dans un programme, lorsque parmi les nombreuses possibilités logiques testées, il subsiste malencontreusement une voie non testée et qu'elle peut conduire à une catastrophe, il faut s'attendre à ce que cette catastrophe se produise.

[Retour à l'index](#)

N

Non-conformité	Ecart par rapport à une exigence spécifiée (aux procédures ou au système de fonctionnement de l'entité).	Retour à l'index
Norme	Document établi par consensus et approuvé par un organisme reconnu qui fournit, pour des usages communs et répétés, des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques pour des activités ou leurs résultats, garantissant un niveau d'ordre optimal dans le contexte donné	Retour à l'index
Numéro de lot	Combinaison caractéristique de chiffres ou de lettres ou de chiffres et de lettres qui identifie spécifiquement un lot.	Retour à l'index

O

Objectifs	But ou résultat que l'on se propose d'atteindre, en mettant en œuvre les moyens appropriés pour y parvenir. Un objectif doit présenter six caractéristiques essentielles. Il doit être réaliste, réalisable, spécifique, chiffré, daté et ambitieux	Retour à l'index
Observation d'audit qualité	Constat fait au cours d'un audit qualité et étayé par des preuves tangibles.	Retour à l'index
Ordinogramme	Représenter une suite d'activités ou un processus afin de déterminer la chronologie des tâches et les relations entre celles-ci. L'équipe de travail acquiert ainsi une vision commune du processus, avec le langage qui lui est associé, ce qui facilite les communications et les mesures d'amélioration.	Retour à l'index
Organisation	Responsabilité, liaisons hiérarchiques et relations agencées selon une structure permettant à un organisme d'accomplir ses fonctions.	Retour à l'index
Organisme	Compagnie, société, firme, entreprise ou institution ou partie de celles-ci, à responsabilité limitée ou d'un autre statut, de droit public ou privé, qui a sa propre structure fonctionnelle et administrative.	Retour à l'index
Orientations stratégiques	Guider l'entreprise en fonction des conditions du marché et de l'évolution constante du contexte industriel . L'entreprise doit s'ajuster de façon à profiter des nouvelles opportunités, voire même à réinventer son rôle dans le marché. Surtout utilisée pour la préparation du plan stratégique, la réflexion sur les orientations doit toujours s'appuyer sur la mission de l'entreprise et sur une analyse approfondie des enjeux et de l'environnement.	Retour à l'index

P

Participation aux bénéfiques	<p>Mettre en place un système de rémunération incitative afin que les employés prennent activement part à la performance de l'entreprise.</p> <p>La participation aux bénéfiques comporte deux éléments: 1. un système de mesure pour suivre la performance financière de l'entreprise et 2. un programme d'amélioration continue pour augmenter la performance de celle-ci .</p> <p>Naturellement, la réussite du programme est fonction du niveau d'intégration des deux éléments sur une base quotidienne ainsi que de leur adéquation aux valeurs de l'entreprise.</p>	Retour à l'index
Partie intéressée	<p>Personne ou groupe de personnes ayant un intérêt dans le fonctionnement ou le succès d'un organisme</p>	Retour à l'index
Périmètre de labellisation	<p>Limite de l'entité labellisée qui pourra être par exemple une activité, une équipe ou un projet.</p>	Retour à l'index
Pertes relatives à la qualité	<p>Perte occasionnée par la non mise en œuvre du potentiel des moyens dans des processus et des activités.</p>	Retour à l'index
Pertinence de l'indicateur	<p>Capacité réelle d'un indicateur à faire apparaître l'amélioration des modifications de procédure ou de structure .</p> <p>Exemple de non pertinence : relever un indicateur de résultat qui n'est pas améliorable par une modification de procédure ou de structure.</p>	Retour à l'index
Pilotes de processus	<p>Les pilotes de processus vérifient l'attente des objectifs qualité sur la base des résultats des indicateurs associés et des valeurs cibles. Ils améliorent l'efficacité globale du processus dont ils sont responsables :</p> <ul style="list-style-type: none">• En déterminant les indicateurs les plus pertinents, au regard des objectifs fixés pour le processus ;• En s'assurant de la disponibilité effective des ressources nécessaires ;• En vérifiant la conformité des données d'entrée et de sortie du processus ;• En identifiant les risques et en repérant les points critiques au sein du processus qu'ils pilotent.	Retour à l'index
Plan d'action	<p>Planifier les ressources et optimiser leur utilisation. En répondant aux questions: qui fait quoi? quand? dans quel ordre? On est mieux à même de définir et de structurer les tâches et les mesures nécessaires à l'atteinte de l'objectif. Surtout utilisé lorsque les tâches sortent des responsabilités normales des employés.</p>	Retour à l'index
Plan qualité	<p>Document énonçant les modes opératoires, les ressources, et la séquence des activités liées à la qualité, se rapportant à un produit, service, contrat ou projet particulier</p>	Retour à l'index
Planification de la qualité	<p>Activités qui déterminent les objectifs et les exigences pour la qualité, ainsi que les exigences pour la mise en œuvre d'éléments du système qualité.</p>	Retour à l'index

Planification des besoins en matériel	<p>Planifier et ordonnancer le flux des matières en fonction des priorités de la demande .</p> <p>D'après les besoins réels ou l'estimation de la demande des produits finis ainsi que la nomenclature de ces derniers, on transforme le plan directeur de production en un plan d'approvisionnement. Chacune des unités de production (incluant le fournisseur) peut ainsi savoir combien de composants sont nécessaires et quand seront ils requis.</p>	Retour à l'index
Planification des ressources de production	<p>Planifier et ordonnancer les ressources nécessaires à la production résultant de la demande du client .</p> <p>Contrairement au MRP I, les systèmes MRP II ont l'avantage de fonctionner en boucle fermée, ce qui permet de suivre l'évolution de la production et de réajuster continuellement les plans de production.</p> <p>En outre, les MRP II permettent de gérer l'ensemble des ressources nécessaires à la transformation des matières en produits finis.</p>	Retour à l'index
Planification du changement	<p>Préparer l'entreprise aux changements organisationnels et maximiser les chances de réussite .</p> <p>Le changement engendre souvent une période de déséquilibre plus ou moins confortable, ce qui augmente évidemment les résistances. Il est donc primordial de passer par une étape de diagnostic pour analyser la situation à changer et le contexte organisationnel. Enfin, la planification proprement dite permettra de définir les actions à réaliser pour introduire le changement désiré.</p>	Retour à l'index
Point d'arrêt	<p>Point défini dans un document approprié, au-delà duquel une activité ne doit pas se poursuivre sans l'accord d'un organisme ou d'une autorité désignée.</p>	Retour à l'index
Politique qualité	<p>Orientations et objectifs généraux d'un organisme, concernant la qualité, tels qu'ils sont exprimés formellement par la direction au plus haut niveau.</p> <p>Définir et regrouper les orientations qualité de l'entreprise et exprimer l'engagement de la direction et de l'organisation en matière de qualité .</p> <p>Utilisé en conjonction avec la mission et la politique générale, cet outil permet d'orienter le choix des actions à tous les niveaux de l'organisation afin d'atteindre les objectifs qualité.</p>	Retour à l'index
PRÉ-contrôle	<p>Contrôler la moyenne d'un processus assez stable et qui n'est pas sujet à des dérives rapides une fois adéquatement mis en course. Plus simple à utiliser et plus visuel que les cartes de contrôle, le PRÉ-contrôle sert surtout à la mise en course et à la production de petits lots.</p>	Retour à l'index
Pré-requis	<p>Savoirs et savoir-faire nécessaires préliminaires pour suivre efficacement un module de formation ou une formation complète (AFNOR-NFX 50-750-1).</p>	Retour à l'index
Prestation de service	<p>Celles des activités du fournisseur qui sont nécessaires à la fourniture du service</p>	Retour à l'index

Preuve d'audit	Enregistrements, énoncés de faits ou autres informations pertinents pour les critères d'audit et vérifiables.	Retour à l'index
Preuve tangible	Information dont la véracité peut être démontrée, fondée sur des faits obtenus par observation, mesurage, essai ou autres moyens.	Retour à l'index
Priorisation structurée des projets	Mobiliser les parties autour des vraies priorités en établissant par consensus les critères de priorisation des projets de gestion stratégique. L'exercice est basé sur les objectifs d'affaires ainsi que sur les ressources forcément limitées de l'entreprise.	Retour à l'index
Procédure	"La procédure est une manière spécifiée d'accomplir une activité ". (ISO 8402). Description des opérations à effectuer, des précautions à prendre ou des mesures à prendre dans un domaine, directement ou indirectement en rapport avec la fabrication des médicaments.	Retour à l'index
Processus	Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des données d'entrée en données de sortie (Norme ISO 9000 : 2000)	Retour à l'index
Processus de résolution de problèmes (PRP)	Identifier le vrai problème et ses causes véritables pour ensuite implanter des solutions permanentes . Le PRP fournit à l'équipe un mode de fonctionnement qui lui permet de s'assurer que le processus s'accomplit dans le bon ordre et de la bonne façon, sans rapports de force ni discussions basées sur des perceptions et des opinions subjectives	Retour à l'index
Produit	Résultat d'activités ou de processus	Retour à l'index
Profil de compétence	augmenter l'adéquation personne -poste et concevoir un plan de développement du personnel en relation avec les compétences stratégiques pour l'organisation Afin de déterminer quelles sont ces compétences clés, on analyse les aptitudes observées chez les employés qui excellent dans différents postes stratégiques. On pourra ensuite définir des profils de compétence pour chaque type de poste.	Retour à l'index
Programme d'audit	Ensemble d'un ou plusieurs audits planifié pour une durée spécifique et dirigé dans un but spécifique.	Retour à l'index
Programme de formation	Structurer et développer la formation en fonction des besoins de l'entreprise et des exigences de chaque poste. Une fois qu'on a établi le profil de compétences de chacun des postes, on met en place des plans de formation et on suit le développement des employés en relation avec les orientations et la mission de l'entreprise.	Retour à l'index
Projet	Processus unique qui consiste en un ensemble d'activités coordonnées et maîtrisées comportant des dates de début et de fin, entrepris dans le but d'atteindre un objectif conforme à des exigences spécifiques, incluant les contraintes de délais, de coûts et de ressources.	Retour à l'index
Protocole	Descriptif de techniques à appliquer et (ou) de consignes à observer.	Retour à l'index

Q

QQOQCCP	Structurer et systématiser le processus d'analyse. L'équipe est appelée à considérer tous les aspects de la situation en se posant les sept questions suivantes: Quoi? (sujet) Qui? (personne) Où? (endroit) Quand? (temps) Comment? (méthode) Combien? (coûts). Pourquoi? (but)	Retour à l'index
Qualification du matériel	Opération destinée à démontrer qu'un matériel fonctionne correctement et donne réellement les résultats attendus	Retour à l'index
Qualification du personnel	Opération permettant la reconnaissance de l'acquisition de compétences sur la base de l'expérience ou/et d'une formation préalable.	Retour à l'index
Qualifié	Statut accordé à une entité quand l'aptitude à répondre aux exigences spécifiées a été démontrée.	Retour à l'index
Qualité	Ensemble des caractéristiques d'une entité qui lui confère l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés et implicites.	Retour à l'index

R

Rebut	Action sur un produit non conforme visant à empêcher son usage tel que prévu à l'origine (recyclage, destruction).	Retour à l'index
Reclassement	Modification de la classe d'un produit non conforme pour le rendre conforme à des exigences différentes de celles initialement spécifiées.	Retour à l'index
Référentiel	Ensemble de références couvrant un domaine d'activité	Retour à l'index
Relation client fournisseur (RCF)	Améliorer l'efficacité et l'efficience du système organisationnel en établissant dans l'organisation une chaîne client fournisseur. Pour satisfaire le client externe, il faut commencer par satisfaire chacun des clients internes . Et comme la chaîne ne peut pas être plus forte que le plus faible de ses maillons, il est important de renforcer chacun de ceux-ci . En jouant le double rôle de client et de fournisseur, les employés prennent mieux conscience de l'importance de la qualité à chaque étape afin de satisfaire les besoins de leurs clients internes et externes.	Retour à l'index
Remue-méninges	Générer le plus d'idées possibles en réponse à une question ou à un problème donné . Utilisée en groupe, cette technique comporte l'avantage de créer un climat d'écoute dans lequel la critique n'a pas sa place . Le but est de favoriser la synergie entre les participants afin de générer un maximum d'idées qui seront analysées par la suite.	Retour à l'index
Responsabilité	Engagement, de la part d'un individu ou d'un groupe, de mener à bien une mission ou une tâche. Le degré de responsabilité peut être plus ou moins fort selon les fonctions exercées et les moyens mis à la disposition des responsables.	Retour à l'index
Revue de contrat	Actions systématiques effectuées par le fournisseur avant la signature du contrat pour s'assurer que les exigences pour la qualité sont définies de façon adéquate, sans ambiguïté, exprimées par des documents et réalisables par le fournisseur.	Retour à l'index
Revue de direction	Réunion planifiée qui se déroule au sein d'un organisme donné durant laquelle a lieu une évaluation formalisée de l'état et de l'adéquation du système qualité par rapport à la politique qualité et à ses objectifs. Cette revue est une exigence de nombreuses normes de management	Retour à l'index

S

Satisfaction du client	Perception du client sur le niveau de satisfaction de ses exigences	Retour à l'index
Sécurité	Etat dans lequel le risque de dommages corporels ou matériels est limité à un niveau acceptable.	Retour à l'index
Sept outils de la qualité	<p>Améliorer la qualité dans le cadre d'une démarche de résolution de problèmes.</p> <p>Ces sept outils permettent de recueillir, d'illustrer et d'expliquer les faits de façon à faciliter l'analyse d'un problème.</p> <p>Ce sont:</p> <ol style="list-style-type: none">1- la fiche de collecte de données2 - les graphiques3 - la carte de contrôle4 - l'histogramme5 - le diagramme de dispersion6- le diagramme de Pareto7 - le diagramme causes - effet.	Retour à l'index
Service	Résultat généré par des activités à l'interface entre le fournisseur et le client, et par des activités internes au fournisseur pour répondre aux besoins du client.	Retour à l'index
Sondage d'écoute des employés	<p>Connaître la perception des employés sur une multitude de sujets tels que le climat de travail et les pratiques de gestion. Les employés sont les mieux placés pour savoir ce qui va bien et ce qui va mal dans l'organisation et ils savent très souvent comment améliorer la situation .</p> <p>Il est donc important de les écouter. C'est un excellent outil comme point de départ pour une démarche d'amélioration continue et pour effectuer le suivi des changements d'attitudes et de perceptions.</p>	Retour à l'index
Sondage de satisfaction de la clientèle	<p>Connaître et suivre le niveau de satisfaction de la clientèle tout en identifiant les opportunités d'amélioration .</p> <p>Comme le sondage ne fait qu'apporter les réponses du client, il faut s'assurer que les questions permettent vraiment d'évaluer les facteurs critiques au succès de l'entreprise .</p> <p>Étant donné qu'on se servira des résultats pour orienter les actions d'amélioration, il est également primordial de bien valider la représentativité de la clientèle ainsi que la qualité de l'analyse des données.</p>	Retour à l'index
Sous-contractant	Organisme qui fournit un produit au fournisseur.	Retour à l'index
Spécification	Document énonçant des exigences.	Retour à l'index
Supervision	Tâche d'encadrement. Elle consiste à vérifier les conditions d'atteinte d'objectifs définis selon un processus consensuel de prise de décision. La supervision doit s'appuyer sur la motivation et la mobilisation de chacun, sur la délégation de responsabilité et la qualité de la communication. Une bonne supervision permet d'éviter les conflits majeurs et facilite le règlement des divergences.	Retour à l'index

Sûreté de fonctionnement	Ensemble des propriétés qui décrivent la disponibilité et les facteurs qui la conditionnent : fiabilité, maintenabilité et logistique de maintenance.	Retour à l'index
Surveillance de la qualité	Supervision et vérification continues de l'état d'une entité et analyse des enregistrements afin de s'assurer que les exigences spécifiées sont satisfaites.	Retour à l'index
Système	Ensemble d'éléments corrélés ou interactifs	Retour à l'index
Système d'assurance de la qualité	Un système d'assurance de la qualité est un ensemble de règles permettant de mesurer les performances nécessaires pour garantir le niveau de qualité souhaité des produits et des services. Le but d'un système d'assurance de la qualité est d'aider une organisation à maîtriser ses processus et à conserver le bénéfice des actions d'amélioration.	Retour à l'index
Système de maîtrise de la mesure	Ensemble d'éléments corrélés ou interactifs nécessaires pour effectuer une confirmation métrologique et un contrôle continu des processus de mesure.	Retour à l'index Retour à l'index
Système de management	Système permettant d'établir une politique et des objectifs, et d'atteindre ces objectifs.	Retour à l'index
Système de management de la qualité	Système de management permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité.	Retour à l'index
Système qualité	Ensemble de l'organisation des procédures, des processus et des moyens nécessaires pour mettre en œuvre le management de la qualité.	Retour à l'index

T

Tableau de bord	Document synthétique qui comprend des données relatives aux structures aux procédures et aux résultats des soins. Conçu comme un outil de communication, il peut intégrer une dimension qualité performance qui s'exprime par un ou plusieurs indicateurs.	Retour à l'index
Traçabilité	Aptitude à retrouver l'historique, l'utilisation ou la localisation d'une entité au moyen d'identifications enregistrées.	Retour à l'index
Traitement d'une non-conformité	Action à entreprendre vis à vis d'une entité présentant une non-conformité en vue de résoudre cette dernière.	Retour à l'index
Travaux non-conformes	Un travail est non conforme si un aspect quelconque de l'analyse ou du rapport d'analyse ne respecte pas au moins une des dispositions des procédures existantes ou des exigences du client.	Retour à l'index

U

Utilisateur Toute personne ou entité pour laquelle le produit est conçu et qui exploite au moins l'une de ses fonctions à un moment quelconque de son cycle de vie.

Il faut souligner d'emblée que l'utilisateur est la plupart du temps un groupe cible de personnes et qu'il faudra donc savoir déterminer la bonne typologie des utilisateurs réels ou potentiels. Il importe de cerner au mieux les besoins de cet utilisateur, personne ou entité, de caractériser sa demande selon différents critères d'appréciation du service attendu, ce qui conduit à l'élaboration du cahier des charges fonctionnel (CdCF).

[Retour à l'index](#)

Utilisateur final Personne ou groupe qui utilise ou utilisera concrètement un produit, un système. Lors de la phase de conception, sa présence est indispensable. Son absence conduit généralement à de graves erreurs de développement.

[Retour à l'index](#)

V

Validation	<p>Confirmation par examen et apport de preuves tangibles que les exigences particulières pour un usage spécifique prévu sont satisfaites.</p> <p>Etablissement de la preuve, en conformité avec les principes de bonnes pratiques de fabrication, que la mise en œuvre ou l'utilisation de tout processus, procédure, matériel, matière première, article de conditionnement ou produit, activité ou système permet réellement d'atteindre les résultats escomptés.</p>	Retour à l'index
Validité de l'indicateur	<p>Caractéristique globale d'un indicateur incluant sensibilité, spécificité. Un indicateur valide mesure réellement ce qu'il est censé mesurer théoriquement ; c'est-à-dire pas de faux positifs, pas de faux négatifs.</p>	Retour à l'index
Veille informationnelle	<p>Structurer la surveillance active de l'environnement afin d'optimiser l'utilisation de la masse grandissante d'informations. Orientée sur les objectifs d'affaire de l'entreprise, la veille permet de recueillir, de canaliser et de traiter l'information de manière à faciliter la prise de décision pour développer des avantages concurrentiels.</p>	Retour à l'index
Vérification	<p>Confirmation par examen et apport de preuves tangibles que les exigences spécifiées ont été satisfaites</p>	Retour à l'index
Visite du client	<p>Développer une relation de partenariat avec les organisations clientes et identifier les possibilités d'amélioration basées sur les besoins réels de ces organisations .</p> <p>En rencontrant les clients utilisateurs (et non seulement l'acheteur), on développe une compréhension commune de leurs besoins ainsi que des contraintes du fournisseur .</p> <p>Ce partage permet de faciliter l'identification des pistes d'amélioration, d'augmenter le niveau de valeur ajoutée au processus et d'établir une relation de confiance entre les deux parties.</p>	Retour à l'index

Z

Zéro défaut

Sans faute

[Retour à l'index](#)