



## Démarche qualité

### Lexique

---

**La qualité** est un outil pour le management d'une organisation, centré sur la satisfaction de ses usagers (clients). Sa dimension internationale oblige à un certain formalisme, avec un vocabulaire spécifique pas toujours facile à appréhender.

Les quelques définitions et principes ci-après ont vocation à aider à la compréhension des documents qualité.

## 1. Définitions

**Action corrective** : Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable détectée. (ISO 9000)

**Action préventive** : Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité potentielle ou d'une autre situation potentielle indésirable. (ISO 9000)

**Amélioration Continue** : activité régulière permettant d'accroître la capacité à satisfaire aux exigences. (ISO 9000)

**Approche processus** : Par sa dimension structurante, elle constitue le meilleur lien entre l'approche métier et l'approche système et incite l'organisme à réfléchir sur son métier, son organisation, ses ressources et ses clients. Elle permet une plus grande lisibilité de l'organisation et facilite l'allocation des ressources dans une logique transverse, non cloisonnée, et non plus verticale. Elle met l'organisme dans une posture « apprenante » : le « propriétaire » d'un processus le maîtrise et le pilote dans un cycle d'amélioration continue. Les étapes de l'approche processus sont : Identification des macro processus, Cartographie, Etat des lieux (étapes, interactions et analyses), Détermination des objectifs et indicateurs, Management des processus.

**Audit** : examen méthodique et indépendant qui vise à mettre en évidence objectivement les écarts par rapport à un référentiel.

- audit interne (ou audit première partie) : audit de l'entité commandé par elle-même et pour son compte afin d'améliorer son système de management. Cet audit est réalisé par des membres du personnel formés à l'audit.
- audit client (ou audit seconde partie) : audit réalisé par le client chez son fournisseur à partir d'un cahier des charges
- audit tierce partie : audit réalisée par un organisme extérieur indépendant. C'est le cas d'un audit de certification.

**Autoévaluation** : évaluation du ou des systèmes en place dans l'entreprise, réalisée par l'entreprise limitée selon des critères définis et effectuée par l'exécutant du travail lui-même.

**Benchmarking** : terme anglais qui traduit l'action de se comparer, d'évaluer la concurrence ou de se situer par rapport à des activités similaires afin de dégager de nouvelles idées et de stimuler de nouvelles forces génératrices de progrès.

**Certification** : procédure par laquelle une tierce partie donne une assurance écrite qu'un produit ou qu'un service, une personne, ou une organisation, pour lesquels toutes les fonctionnalités, les compétences et tous les processus ont été évalués, satisfait aux exigences spécifiées dans le référentiel choisi. (Exemple : certification selon le référentiel ISO 9000).

**Coût de Non Qualité (CNQ)** : somme des coûts résultant des dysfonctionnements internes et externes (exemple : coût de l'arrêt d'une machine, coût de rapatriement de produits non conformes...).

**Coût d'Obtention de la Qualité (COQ)** : somme de coûts (de prévision, de détection, d'évaluation, de correction, de prévention, de formation, etc...) engendrés par la mise en place de la démarche Qualité. Les Coûts d'Obtention de la Qualité sont inférieurs aux Coûts de Non Qualité.

**Coûts de Surqualité** : Niveau de Qualité réel supérieur au niveau de Qualité requis. Elle est obtenue par l'application de moyens disproportionnés par rapport aux objectifs à atteindre. Le tableau de bord, le système de mesure et les indicateurs permettent d'identifier les causes de surqualité, qui peu engendrer des coûts non négligeables pour l'organisme.

**Efficacité** : niveau de réalisation des activités planifiées et d'obtention des résultats escomptés. (ISO 9000)

**Efficience** : rapport entre le résultat obtenu et les ressources utilisées. (ISO 9000)

**Exigence** : Besoin ou attente formulés, habituellement implicites, ou imposés. (ISO 9000)

**Indicateur** : matérialisation d'un événement (par prélèvement, calcul, observation, mesure...) qui permet de mesurer l'efficacité d'un dispositif mis en place (Exemple : nombre de pannes, nombre de réclamations, nombre de commandes). Les indicateurs sont propres à chaque organisme et sont définis en fonction de la politique et des objectifs de celui-ci.

**Logigramme** : Représentation simple et visuelle de l'enchaînement de différentes étapes qui permet de visualiser de façon séquentielle et logique les actions à mener et les décisions à prendre pour atteindre un objectif.

**Manuel Qualité** : document qui énonce la politique Qualité et qui décrit le système Qualité d'un organisme.

**Méetrologie** : Science de la mesure. Ensemble des techniques qui permettent d'évaluer des performances.

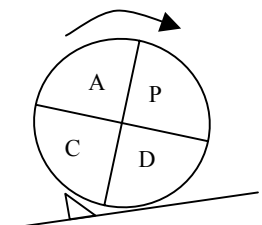
**Non-conformité** : non satisfaction à une exigence spécifiée (écart, absence...). La mise en évidence de non-conformité entraîne la mise en place d'actions dites correctives.

**Non Qualité** : écart global constaté entre la Qualité visée et la Qualité effectivement obtenue.

**Norme** : Par opposition aux réglementations, les normes sont des documents techniques d'application volontaire, élaborées par l'ensemble des acteurs économiques sous l'égide des organismes de normalisation : AFNOR et les bureaux de normalisation pour la France, le CEN, le CENELEC et l'ETSI pour l'Europe et l'ISO et la CEI au niveau international. C'est un document, établi par consensus et approuvé par un organisme reconnu, qui fournit des règles pour des activités ou leurs résultats, pour des usages communs et répétés, garantissant un niveau optimal dans un contexte donné.

**Organisme de certification** : organisme qui procède à la certification de conformité. Sa crédibilité passe par une accréditation. Exemple d'organismes : AFAQ AFNOR Certification, BVQI, Moody Certification, SGS ICS, TÜV...

**PDCA (roue de DEMING)** : Plan (planifier) Do (faire, entreprendre) Check (vérifier) Act (améliorer, agir). C'est, selon son auteur, la roue qui décrit les principales étapes d'un cycle de l'amélioration du système Qualité.

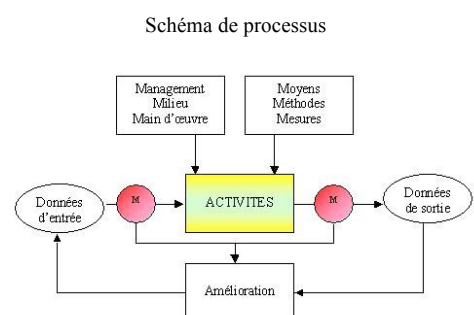


**Procédure** : document qui décrit et formalise les tâches à accomplir pour mettre en oeuvre le processus. C'est un document de support et de communication qui porte à la connaissance de tous les processus clés de l'organisation. Elle décrit sous forme de liste, schéma, graphique... qui fait quoi, quand, où et comment cela doit être fait. La description d'une procédure doit être précise, concise et complète pour garantir la répétitivité de son exécution.

**Processus** : ensemble de moyens et d'activités corrélées qui transforment des éléments entrants en éléments sortants. générant une valeur ajoutée positive. Les types de processus : PROCESSUS DE MANAGEMENT (les processus qui organisent et visent l'amélioration du fonctionnement de l'organisme), PROCESSUS DE REALISATION (qui concourent à la réalisation du produit), PROCESSUS SUPPORT (nécessaires au fonctionnement des autres processus ou de l'organisme),

**QQOQPC** : Initiales des questions à se poser lorsque l'on aborde un problème : Quoi, qui, où, quand, comment, pourquoi, combien ? C'est aussi un outil d'audit Qualité qui permet de vérifier l'existence d'exigences et d'en vérifier l'application au travers des procédures Qualité.

**Référentiel** : disposition de référence, servant de guide pour la construction et la vérification d'un système. Ce sont des modèles d'exigences.



**Revue de direction** : Evaluation formalisée, effectuée par la Direction, de l'état et de l'adéquation du système de management de l'organisme par rapport à sa politique et à ses objectifs.

**Système** : ensemble d'éléments corrélés ou interactifs. (ISO 9000)

**Système Qualité** (ou système de management de la Qualité) : système de management qui fixe une politique et des objectifs permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de Qualité. (ISO 9000)

**Tableau de bord** : le tableau de bord rassemble, sous une forme aussi simple et significative que possible, un certain nombre d'indicateurs. Il donne une vue concrète et doit faire apparaître l'évolution d'une situation. C'est un outil de mesure de la performance, d'alerte et de diagnostic, d'aide à la décision, de motivation du personnel...

**Traçabilité** : aptitude à retrouver l'historique, la mise en œuvre ou l'emplacement de ce qui est examiné. (ISO 9000)

## 2. Sigles

**AC** : Actions correctives

**AP** : Actions préventives

**AFAQ** : Association Française pour le Management et l'Amélioration par la Qualité (organisme de certification)

**AFNOR** : Association Française pour la Normalisation (organisme de normalisation pour les produits et les activités)

**COFRAC** (Comité Français d'Accréditation) : organisme d'accréditation des organismes de certification (de systèmes Qualité, de personnes, industriels, agricoles, alimentaires, de services)

- organismes d'inspection
- laboratoires d'étalonnages, d'essais, d'analyses
- vérificateurs pour l'application des règlements européens concernant l'environnement

**COQ** (Coût d'Obtention de la Qualité) : voir dans Définitions.

**EFQM** (Européean Foundation for Quality Management) : organisme européen qui délivre le Prix Européen de la Qualité. Le représentant français de l'EFQM est AFAQ AFNOR.

**ISO** (International Organization for Standardization) : Organisation Internationale de Normalisation. Elle est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation.

**NC** : Non Conformités

**PDCA** (Plan Do Check Act) : voir dans Définitions.

**PS** Processus

**QOQCPC** (Quoi, qui, où, quand, comment, pourquoi, combien ?) : voir dans Définitions.

**SMQ** : Système de Management de la Qualité

**SQ** : Système Qualité

## 3. Les 8 principes de la Qualité (Source : ISO 9000)

- 1. Orientation client** : Les organismes dépendent de leurs clients, il convient donc qu'ils en comprennent les besoins présents et futurs, qu'ils satisfassent leurs exigences et qu'ils s'efforcent d'aller au-devant de leurs attentes.
- 2. Leadership** : Les dirigeants établissent la finalité et les orientations de l'organisme. Il convient qu'ils créent et maintiennent un environnement interne dans lequel les personnes peuvent pleinement s'impliquer dans la réalisation des objectifs de l'organisme.
- 3. Implication du personnel** : Les personnes à tous niveaux sont l'essence même d'un organisme et une totale implication de leur part permet d'utiliser leurs aptitudes au profit de l'organisme.
- 4. Approche processus** : Un résultat escompté est atteint de façon plus efficiente lorsque les ressources et activités afférentes sont gérées comme un processus.
- 5. Management par approche système** : Identifier, comprendre et gérer des processus corrélés comme un système contribue à l'efficacité et l'efficience de l'organisme à atteindre ses objectifs.
- 6. Amélioration continue** : Il convient que l'amélioration continue de la performance globale d'un organisme soit un objectif permanent de l'organisme.

7. **Approche factuelle** pour la prise de décisions : Les décisions efficaces se fondent sur l'analyse de données et d'informations.
8. **Relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs** : Un organisme et ses fournisseurs sont interdépendants et des relations mutuellement bénéfiques augmentent les capacités des deux organismes.