

THEME TRAITÉ

VOCABULAIRE QUALITE

Nom et Prénom de l'intervenant : Cédric TERRA

Visa

Nombre de pages : 24

Destinataires :
Stagiaires Formation Continue IDECQ

TABLE DES MATIERES

| | |
|------------------------------------|----|
| 5S..... | 4 |
| ACCREDITATION (1/2)..... | 4 |
| ACCREDITATION (2/2)..... | 4 |
| ACTION CORRECTIVE | 4 |
| ACTION PREVENTIVE | 4 |
| AMDEC..... | 5 |
| AMELIORATION CONTINUE | 5 |
| AMELIORATION DE LA QUALITE | 5 |
| ANALYSE DE LA VALEUR | 5 |
| ANALYSE FONCTIONNELLE | 5 |
| ASSURANCE DE LA QUALITE | 5 |
| AUDIT | 6 |
| AUDIT CLINIQUE..... | 6 |
| AUDITE..... | 6 |
| AUDITEUR | 6 |
| AUTOCONTROLE | 6 |
| BRAINSTORMING | 6 |
| CAHIER DES CHARGES..... | 6 |
| CAPABILITE | 6 |
| CAPACITE..... | 7 |
| CARACTERISTIQUE | 7 |
| CARACTERISTIQUE METROLOGIQUE | 7 |
| CARACTERISTIQUE QUALITE | 7 |
| CERCLE DE QUALITE | 7 |
| CERTIFICATION | 8 |
| CHARTE DE LA QUALITE | 8 |
| CINQ ZEROS +1 | 8 |
| CINQ ZEROS +1 (SUITE) | 8 |
| CLASSE | 8 |
| CLIENT | 8 |
| CLIENT DE L'AUDIT..... | 9 |
| COMPETENCE..... | 9 |
| CONCEPTION ET DEVELOPPEMENT | 9 |
| CONFIRMATION METROLOGIQUE | 9 |
| CONFORMITE..... | 9 |
| CONSTATATIONS D'AUDIT | 9 |
| CONTROLE..... | 9 |
| CORRECTION..... | 10 |

| | |
|---|----|
| COUT D'OBTENTION DE LA QUALITE – COQ10 | 10 |
| COUTS DES ANOMALIES INTERNE..... | 10 |
| COUTS DES ANOMALIES EXTERNES | 10 |
| COUTS DE DETECTION | 10 |
| COUTS DE PREVENTION | 10 |
| CRITERES D 'AUDIT..... | 10 |
| DEFAULT | 10 |
| DEROGATION (APRES PRODUCTION)..... | 11 |
| DEROGATION (AVANT PRODUCTION)..... | 11 |
| DIAGRAMME D 'EULER | 11 |
| DIAGRAMME DE PARETO..... | 11 |
| DIAGRAMME ISHIKAWA..... | 12 |
| DIRECTION..... | 12 |
| DOCUMENT..... | 13 |
| EFFICACITE | 13 |
| EFFICIENCE | 13 |
| ENQUETE DE SATISFACTION | 13 |
| ENREGISTREMENT..... | 13 |
| ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL | 13 |
| EQUIPE D'AUDIT | 13 |
| EQUIPEMENT DE MESURE | 14 |
| ESSAI..... | 14 |
| EXIGENCE | 14 |
| EXPERT TECHNIQUE..... | 14 |
| EVENEMENT A RISQUE..... | 14 |
| FONCTION METROLOGIQUE..... | 14 |
| FOURNISSEUR | 14 |
| HACCP(HAZARD ANALYSIS CRITICAL CONTROL POINT) | 15 |
| INDICE DE CRITICITE..... | 15 |
| INDICATEUR | 15 |
| INFORMATION | 15 |
| INFRASTRUCTURE | 15 |
| LA TOTAL PRODUCTIVE MAINTENANCE | 15 |
| LES CARTES DE CONTROLE | 15 |
| LIBERATION..... | 15 |
| MAITRISE DE LA QUALITE..... | 16 |
| MANAGEMENT | 16 |
| MANAGEMENT DE LA QUALITE..... | 16 |

| | |
|-------------------------------------|----|
| MANAGEMENT TOTAL DE LA QUALITE..... | 16 |
| MANUEL QUALITE..... | 16 |
| MATRICE DE PONDERATION..... | 16 |
| METAPLAN..... | 17 |
| METHODE DE TRAITEMENT DE PROBLEME | 17 |
| NON-CONFORMITE | 17 |
| NORME..... | 17 |
| OBJECTIF QUALITE | 17 |
| ORGANISATION..... | 17 |
| ORGANISME..... | 18 |
| PARTIE INTERESSEE..... | 18 |
| PLAN QUALITE | 18 |
| PLANIFICATION DE LA QUALITE | 18 |
| PLANS D'EXPERIENCES | 18 |
| POLITIQUE QUALITE..... | 18 |
| PREUVE TANGIBLE..... | 19 |
| PREUVES D'AUDIT | 19 |
| PROCEDURE..... | 19 |
| PROCESSUS | 19 |
| PROCESSUS DE MESURE..... | 19 |
| PROCESSUS DE QUALIFICATION..... | 19 |
| PRODUIT..... | 20 |
| PROGRAMME D'AUDIT | 20 |
| PROJET..... | 20 |
| QQOQCPC | 20 |

| | |
|--|----|
| QUALITE..... | 21 |
| REBUT | 21 |
| RECLASSEMENT..... | 21 |
| REPARATION..... | 21 |
| REPRISE..... | 21 |
| REVUE | 21 |
| REVUE DE CONCEPTION | 21 |
| REVUE DE CONTRAT | 22 |
| REVUE DE DIRECTION | 22 |
| SATISFACTION DU CLIENT..... | 22 |
| SMED | 22 |
| SPC | 22 |
| SPECIFICATION..... | 22 |
| SURETE DE FONCTIONNEMENT..... | 22 |
| SYSTEME | 23 |
| SYSTEME DE MAITRISE DE LA MESURE..... | 23 |
| SYSTEME DE MANAGEMENT | 23 |
| SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE..... | 23 |
| SYSTEME QUALITE | 23 |
| TABLEAU DE BORD..... | 23 |
| TRAÇABILITE..... | 23 |
| VALIDATION..... | 23 |
| VERIFICATION | 24 |
| VOTE PONDERE | 24 |

5S

Définition : Outil de la qualité destiné à remettre et maintenir les équipements dans leur état normal de fonctionnement

Objectif : Ordonner et rendre propres les ateliers ou bureaux, de manière permanente, pour améliorer la qualité des produits et services ainsi que les conditions de travail

- Trier
- Ranger
- Nettoyer
- Éliminer
- Formaliser

Accréditation (1/2)

En dehors de la santé :

Procédure à laquelle une autorité reconnaît formellement qu'un organisme ou un individu est compétent pour effectuer des tâches spécifiques

Accréditation (2/2)

Dans le domaine de la santé :

Procédure externe à un établissement de santé dont le but est d'obtenir une appréciation indépendante de la qualité de cet établissement ou, le cas échéant, d'un ou plusieurs services ou activités de cet établissement à l'aide d'indicateurs, de critères et de référentiels portant sur les procédures, les bonnes pratiques cliniques et les résultats des différents services et activités de l'établissement.

Ordonnance du 24 Avril 1996

Action corrective

Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable détectée

Note 1 : il peut y avoir plusieurs causes à une non-conformité,

Note 2 : une action corrective est entreprise pour empêcher la réapparition alors qu'une action préventive est entreprise pour empêcher l'occurrence.

Note 3 : il convient de distinguer action curative, ou correction et action corrective.

ISO 9000:2000

Action préventive

Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité potentielle ou d'une autre situation potentielle indésirable.

Note 1 : il peut y avoir plusieurs causes à une non-conformité potentielle,

Note 2 : une action préventive est entreprise pour empêcher l'occurrence alors qu'une action corrective est entreprise pour empêcher la réapparition.

ISO 9000:2000

AMDEC

Analyse des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leur Criticité

Définition : Technique d'analyse prévisionnelle qui permet :
d'estimer les risques d'apparition de défaillances et les conséquences sur la gamme de fabrication,
d'engager les actions correctives nécessaires pour que le produit fini corresponde aux exigences du client.

Objectif : Valider le processus de fabrication d'un produit correspondant aux exigences d'un client, avant le démarrage en fabrication du produit.

Amélioration continue

Activité régulière permettant d'accroître la capacité à satisfaire aux exigences.

Note : le processus de définition des objectifs et de recherche d'opportunités d'amélioration est un processus permanent utilisant les constatations d'audit et les conclusions d'audit, l'analyse des données, les revues de direction ou d'autres moyens, et qui mène généralement à des actions correctives ou préventives.

ISO 9000:2000

Amélioration de la qualité

Partie du management de la qualité axée sur l'accroissement de la capacité à satisfaire aux exigences pour la qualité.

ISO 9000:2000

Analyse de la valeur

Méthode d'étude des produits, process, services pour :

- en rechercher les fonctions,
- trouver les solutions remplissant ces fonctions au mieux et au prix le plus bas possible.

C'est la chasse aux coûts inutiles !

Analyse Fonctionnelle

Méthode permettant d'étudier le produit de manière très systématique, en termes de fonctions, de l'extérieur comme de l'intérieur, afin de recenser, d'une part les relations du produit avec son environnement, et d'autre part, d'analyser la solution en fonctionnement par relations entre composants du produit.

Assurance de la Qualité

Partie du management de la qualité visant à donner confiance en ce que les exigences pour la qualité seront satisfaites

ISO 9000:2000

Audit

Processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits

[...]

ISO 9000:2000

Audit clinique

Méthode d'évaluation qui permet, à l'aide de critères déterminés, de comparer les pratiques de soins à des références admises en vue de mesurer la qualité de ces pratiques et des résultats des soins, avec l'objectif de les améliorer.

Audité

Organisme qui est audité

ISO 9000:2000

Auditeur

Personne ayant la compétence pour réaliser un audit

ISO 9000:2000

Autocontrôle

Contrôle par l'exécutant lui-même du travail qu'il a accompli, suivant des règles spécifiées

Brainstorming

Définition : Recueil d'un maximum d'idées en un minimum de temps (30 à 40 min pour 5 à 10 personnes) sur un problème donné, la recherche de ses causes et/ou solutions

Objectif : Utiliser la créativité du groupe de travail pour faire émerger toutes les idées possibles

Cahier des charges

Ensemble des spécifications établies par le client pour définir le produit (ou le dispositif) et ses aptitudes à accomplir une ou plusieurs fonctions requises, précisées, elles aussi dans le cahier des charges

Capabilité

Indice calculé pour appréhender le degré d'adaptation d'une machine au travail qui lui est demandé.

Un indice de capabilité < 1.33 indique une machine inapte au travail demandé.

Capacité

Aptitude d'un organisme, d'un système ou d'un processus à réaliser un produit satisfaisant aux exigences relatives à ce produit.

Note : les termes relatifs à la capacité des processus (capabilité) dans le domaine statistique sont définis dans l'ISO 3534-2.

Caractéristique

Trait distinctif

Note 1 : une caractéristique peut-être intrinsèque ou attribué,

Note 2 : une caractéristique peut-être qualitative ou quantitative.

Note 3 : Il existe différents types de caractéristiques, tels que :

- *physiques (mécaniques, électriques, biologiques,...)*
- *sensorielles (odeur, toucher, goût,...)*
- *comportementales (courtoisie, honnêteté,...)*
- *Temporelles (ponctualité, fiabilité, disponibilité,...)*
- *Ergonomiques (caractéristique physiologique, sécurité des personnes,...)*
- *Fonctionnelles (une vitesse maximale)*

ISO 9000:2000

Caractéristique métrologique

Trait distinctif qui peut avoir une influence sur les résultats d'une mesure.

Note 1 : un équipement de mesure a généralement plusieurs caractéristiques métrologiques

Note 2 : les caractéristiques métrologiques peuvent être soumises à étalonnage.

ISO 9000:2000

Caractéristique qualité

Caractéristique intrinsèque d'un produit, d'un processus ou d'un système relative à une exigence

Note 1 : « intrinsèque » signifie présent dans quelque chose, notamment en tant que caractéristique permanente,

Note 2 : une caractéristique attribuée à un produit, un processus ou un système (par exemple le prix d'un produit, le propriétaire d'un produit), n'est pas une caractéristique qualité de ce produit, processus ou système.

ISO 9000:2000

Cercle de Qualité

Petit groupe permanent et homogène composé de 5 à 10 volontaires appartenant à une même entité organique (atelier, bureau, service, laboratoire,...) ou ayant des préoccupations professionnelles communes.

Objectifs :

Élaborer une solution à un problème,

Contrôler la validité de cette solution,

Soumettre la solution pour décision aux responsables concernés,

Suivre l'application et les résultats

Certification

Démarche volontaire ayant pour objet d'attester au moyen d'un certificat délivré par un organisme tiers, compétent et impartial que :

- un produit industriel,
- un service,
- le système qualité d'une entreprise,
- le personnel

est conforme à un référentiel préétabli.

Charte de la qualité

Document écrit exprimant les engagements formels d'un établissement de santé ou de l'un de ses secteurs ou services, vis-à-vis de ses clients, en matière de qualité. La charte est le témoignage tangible des démarches mises en œuvre et des efforts accomplis.

Cinq ZEROS +1

Ce sont les 5 objectifs « olympiques » que toute entreprise doit viser :

Zéro papier : alléger, dans toute la mesure du possible les structures par la simplification maximale des procédures et des travaux administratifs manuels ou automatisés

Zéro délai : éviter toute perte de temps entre le moment où la commande est enregistrée et où le produit est terminé et expédié

Zéro panne : faire en sorte que la panne ou l'incident ne se produise pas

Zéro défaut : la qualité se fabrique, elle ne se limite pas au contrôle

Cinq ZEROS +1 (suite)

Zéro stock : consiste à ne recevoir que des pièces bonnes et seulement au moment où on en a besoin

Zéro mépris : c'est celui qui conditionne la réussite de tous les autres.

Le non-respect de l'un des ces « cinq » zéros se traduit par des coûts et des travaux inutiles.

Classe

Catégorie ou rang donné aux différentes exigences pour la qualité pour des produits des processus ou des systèmes ayant la même utilisation fonctionnelle.

Exemple : *classe de billet d'avion, catégorie d'hôtel dans un guide hôtelier*

Note : *lors de l'établissement d'une exigence pour la qualité, la classe est généralement spécifiée.*

Client

Organisme ou personne qui reçoit un produit.

Exemple : *consommateur, client, utilisateur final, détaillant, bénéficiaire ou acheteur.*

Note : *le client peut-être interne ou externe à l'organisme.*

ISO 9000:2000

Client de l'audit

Organisme ou personne demandant un audit
ISO 9000:2000

Compétence

Aptitude démontrée à mettre en œuvre des connaissances et savoir-faire.
ISO 9000:2000

Conception et développement

Ensemble de processus qui transforme des exigences en caractéristiques spécifiées ou en spécification d'un produit, d'un processus ou d'un système.

Note 1 : les termes « conception » et « développement » sont parfois utilisés comme synonymes et parfois utilisés pour définir des étapes différentes du processus global de conception et de développement.

Note 2 : un qualificatif peut-être utilisé pour indiquer la nature de ce qui est conçu et développé, par exemple, conception et développement de produit ou conception et développement de processus.
ISO 9000:2000

Confirmation métrologique

Ensemble d'opérations requises pour assurer qu'un équipement de mesure est conforme aux exigences pour son utilisation prévue.

Note 1 : 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.

Note 2 : 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.

Note 3 : les exigences pour l'utilisation attendue peuvent comprendre des considérations telles que l'étendue, la résolution, les erreurs maximales tolérées, etc...

[...]

ISO 9000:2000

Conformité

Satisfaction d'une exigence

Note : cette définition est cohérente avec celle du guide 2 de l'ISO/CEI mais diffère dans sa formulation pour s'intégrer dans les concepts de l'ISO 9000.

ISO 9000:2000

Constatations d'audit

Résultats de l'évaluation des preuves d'audit par rapport aux critères d'audit.

Note : les constatations d'audit peuvent indiquer soit la conformité, soit la non conformité avec les critères d'audit, ou encore des perspectives d'amélioration.

ISO 9000:2000

Contrôle

Évaluation de la conformité par observation et jugement accompagné si nécessaire de mesures, d'essais ou de calibrage

ISO 9000:2000

Correction

Action visant à éliminer une non-conformité détectée

Note 1 : une correction peut-être menée conjointement avec une action corrective

Note 2 : une correction peut-être par exemple une reprise ou un reclassement.

ISO 9000:2000

Coût d'Obtention de la Qualité – COQ

Le Coût d'Obtention de la Qualité correspond à la somme des 4 coûts suivants :

Coûts des Anomalies Internes + Coûts des Anomalies Externes + Coûts de détection + Coûts de Prévention

Coûts des Anomalies Interne

Frais encourus lorsque le produit ne satisfait pas aux exigences de qualité **avant** d'avoir quitté l'entreprise.

Coûts des Anomalies Externes

Frais encourus lorsque le produit ne satisfait pas aux exigences de qualité **après** avoir quitté l'entreprise.

Coûts de détection

Dépenses engagées pour vérifier la conformité des produits aux exigences de qualité, c'est à dire **pour financer la recherche des anomalies**

Coûts de Prévention
Investissements humains et matériels engagés pour vérifier, prévenir et réduire les anomalies, c'est à dire pour **financer les actions menées au niveau des causes des anomalies**.

Critères d'audit

Ensembles de politique, procédures ou exigences déterminées comme référence

ISO 9000:2000

Défaut

Non satisfaction d'une exigence relative à une utilisation prévue ou spécifiée.

Note 1 : la distinction faite entre les concepts « défaut » et « non-conformité » est importante car elle comporte des connotations juridiques, particulièrement celles liées à la responsabilité du fait du produit. En conséquence, il convient d'utiliser le terme « défaut » avec une extrême précaution.

Note 2 : l'utilisation prévue, telle que prévue par le client, peut-être affectée par la nature des informations, par exemple les notices d'utilisation ou d'entretien, transmises par le fournisseur.

ISO 9000:2000

Dérogation (après production)

Autorisation d'utiliser ou de libérer un produit non conforme aux exigences spécifiées.

Note : une telle dérogation est généralement limitée à la livraison d'un produit qui possède des caractéristiques non conformes, dans des limites spécifiées pour une durée ou une quantité de ce produit convenues.

ISO 9000:2000

Dérogation (avant production)

Autorisation de s'écarter des exigences spécifiées à l'origine pour un produit avant sa réalisation.

Note : une dérogation (avant production) est généralement accordée pour une quantité ou une durée limitées, et pour une utilisation spécifique.

ISO 9000:2000

Diagramme d'Euler

Définition : outil visuel basé sur des règles d'appartenance à un groupe (appartient / n'appartient pas)

Objectif : Sélectionner, à partir d'un ensemble de données ou de solutions possibles, celles qui répondent à trois critères choisis par le groupe (en général qualitatifs)

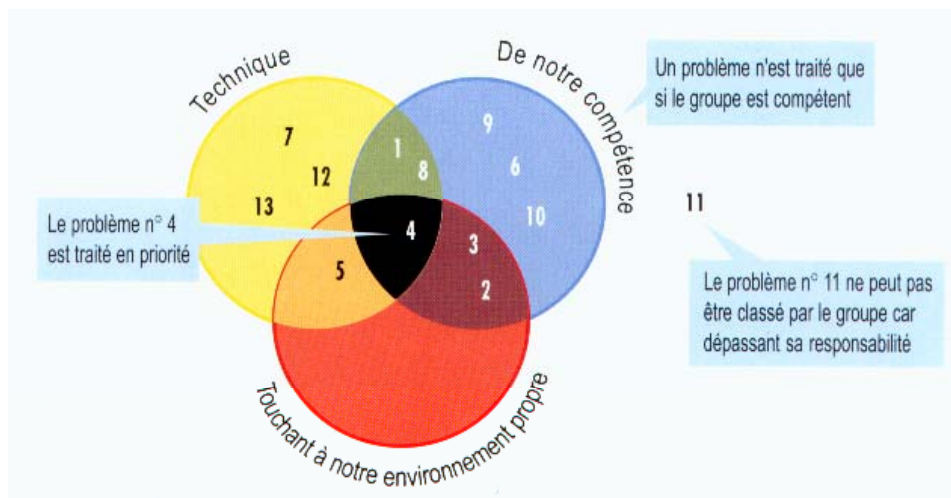


Diagramme de Pareto

Définition : 80% des effets sont dus à 20% des causes.

Objectifs :

Relativiser les différents phénomènes,

Aider le groupe à partager une même vision des priorités,

Choisir les causes ou phénomènes sur lesquels il faut faire porter les efforts

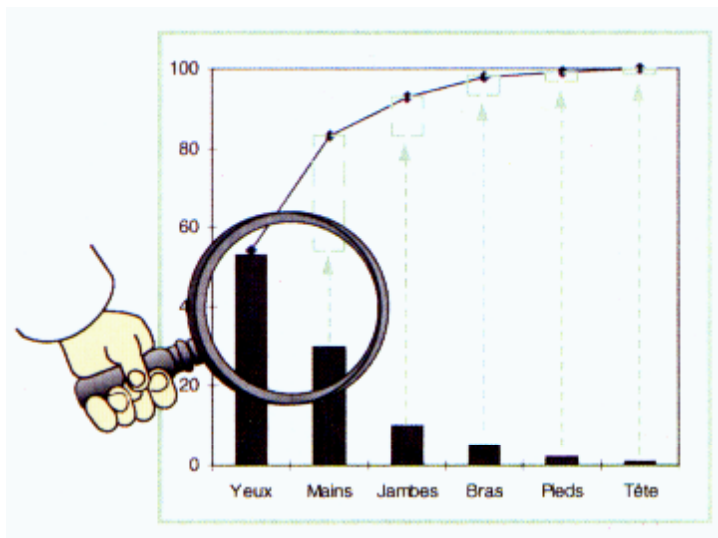
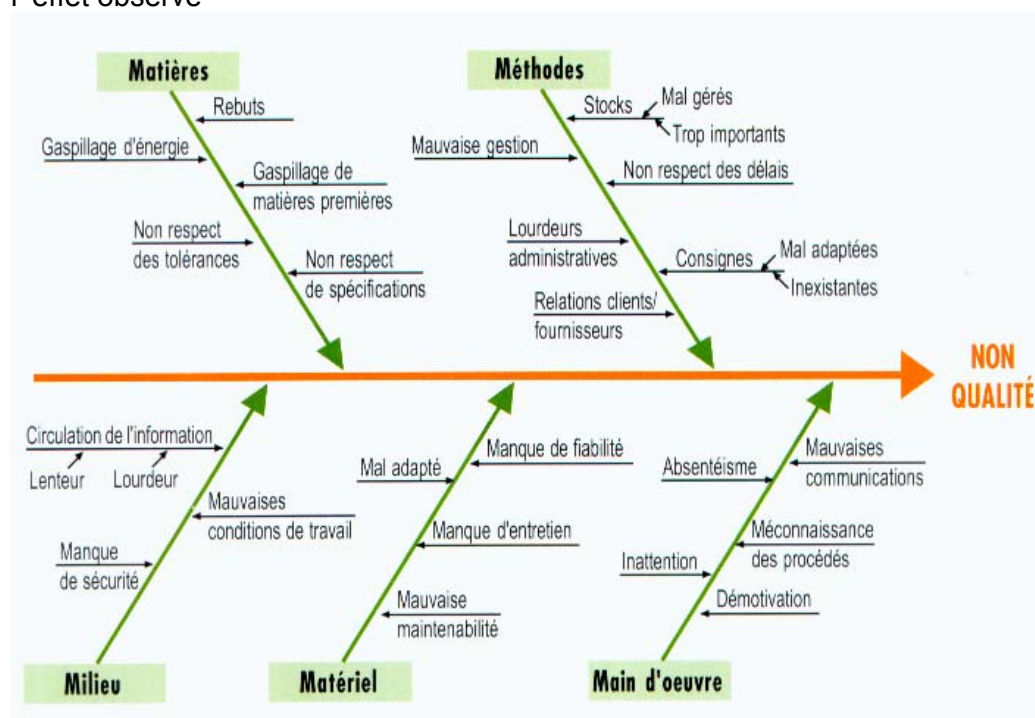


Diagramme Ishikawa

Représentation structurée de l'ensemble des causes qui produisent ou pourraient produire l'effet observé



Direction

Personne ou groupe de personne qui oriente et contrôle un organisme au plus haut niveau.
ISO 9000:2000

Document

Support d'information et l'information qu'il contient.

Exemple : enregistrement, spécification, document de procédure, plan, rapport, norme.

Note 1 : le support peut-être papier, disque informatique magnétique, électronique ou optique, photographie ou échantillon étalon, ou une combinaison de ceux-ci.

Note 2 : un ensemble de documents, par exemple spécifications et enregistrements, est couramment appelé « documentation »,

Note 3 : certaines exigences (par exemple de lisibilité) se rapportent à tous les types de documents, il peut toutefois y avoir des exigences différentes pour les spécifications (par exemple l'exigence de maîtrise des révisions) et les enregistrements (par exemple l'exigence de récupération).

Efficacité

Niveau de réalisation des activités planifiées et d'obtention des résultats escomptés

ISO 9000:2000

Efficiences

Rapport entre le résultat obtenu et les ressources utilisées.

ISO 9000:2000

Enquête de satisfaction

Étude qui a pour objectif d'évaluer la couverture du besoin du client

Enregistrement

Document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité.

Note 1 : les enregistrements peuvent, par exemple, documenter la traçabilité et apporter la preuve que vérification, actions préventives et actions correctives ont été réalisées.

ISO 9000:2000

Environnement de travail

Ensemble des conditions dans lesquelles le travail est effectué.

ISO 9000:2000

Equipe d'audit

Un ou plusieurs auditeurs qui réalisent un audit

Note 1 : un des auditeurs de l'équipe d'audit est généralement désigné comme pilote de l'équipe d'audit,

Note 2 : l'équipe d'audit peut inclure des auditeurs en cours de formation et, si nécessaire ; des experts techniques,

Note 3 : des observateurs peuvent accompagner l'équipe d'audit mais n'agissent pas en tant que membres de l'équipe.

ISO 9000:2000

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.

ISO 9000:2000

Essai

Détermination d'une ou plusieurs caractéristiques selon une procédure.

ISO 9000:2000

Exigence

Besoin ou attente pouvant être formulés, habituellement implicites ou imposés

ISO 9000:2000

Expert technique

Personne possédant des connaissances ou une expertise spécifique sur le domaine à auditer.

Note 1 : 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.

Note 2 : un expert technique n'agira pas en tant qu'auditeur au sein de l'équipe d'audit.

ISO 9000:2000

Evènement à risque

Toute situation qui s'écarte des procédures habituelles et qui a ou aurait pu causer des dommages :

- à la santé des patients, des visiteurs, du personnel ou des praticiens,
- à leurs biens,
- et à ceux de l'établissement.

L'évènement à risque se situe à deux niveaux :

- **L'incident**

Action ou situation quelconque qui ne cause pas de dommage mais dont le résultat est inhabituel et qui, en d'autres circonstances, pourrait causer un dommage.

- **L'accident**

Action ou situation où le risque se réalise et cause des dommages.

Fonction métrologique

Fonction ayant la responsabilité organisationnelle de définition et de mise en œuvre du système de maîtrise de la mesure.

ISO 9000:2000

Fournisseur

Organisme ou personne qui procure un produit.

ISO 9000:2000

HACCP(Hazard Analysis Critical Control Point)

Méthode préventive de maîtrise qui vise à garantir la sécurité d'un processus, en identifiant les dangers potentiels et les points critiques puis en spécifiant les mesures préventives nécessaires à leur maîtrise et la mise en œuvre d'un système de surveillance.

Indice de criticité

C'est le résultat de l'AMDEC. A partir des 3 paramètres (occurrence, gravité, détection), il permet de hiérarchiser les actions correctives à mettre en place.

Indicateur

Information choisie, associée à un critère, destinée à en observer les évolutions à intervalles définis

FD X 50-171

Information

Données significantes

ISO 9000:2000

Infrastructure

Système des installations, équipements et services nécessaires pour le fonctionnement d'un organisme.

ISO 9000:2000

La Total Productive Maintenance

Définition : rechercher en permanence l'amélioration de la performance globale de l'entreprise par la maîtrise de 5 principes :

performance en production,
conception des produits et des équipements,
qualité des produits,
performance des services fonctionnels,
conditions de travail

Objectif : Éliminer les causes de pertes des systèmes de production

Les cartes de contrôle

C'est un graphique qui permet de vérifier qu'un processus reste bien dans les limites qui lui sont imparties

Libération

Autorisation de procéder à l'étape suivante d'un processus.

Note : en anglais, dans le contexte du logiciel, le terme « release » (qui se traduit par « libération ») est couramment utilisé pour faire référence à une « version » dudit logiciel.

ISO 9000:2000

Maîtrise de la Qualité

Partie du management de la qualité axée sur la satisfaction des exigences pour la qualité

ISO 9000:2000

Management

Activités coordonnées pour orienter et contrôler un organisme

Note : en français, il ne convient pas d'utiliser le terme « management » pour désigner des personnes, c'est à dire « personne ou groupe de personne ayant les responsabilités et les pouvoirs nécessaires pour la conduite et la maîtrise d'un organisme ». Il est préférable d'utiliser l'expression « l'encadrement doit... » ou « la direction doit ... », plutôt que l'expression « le management doit ... »

ISO 9000:2000

Management de la qualité

Activités coordonnées permettant d'orienter de contrôler un organisme en matière de qualité

Note : l'orientation et le contrôle d'un organisme en matière de qualité incluent généralement l'établissement d'une politique qualité et d'objectifs qualité, la planification de la qualité, la maîtrise de la qualité, l'assurance de la qualité et l'amélioration de la qualité.

ISO 9000:2000

Management Total de la Qualité

Mode de management d'un organisme centré sur la qualité, basé sur la participation de tous ses 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

Manuel Qualité

Document spécifiant le système de management de la qualité d'un organisme

Note : le degré de détail et la forme d'un manuel qualité peuvent varier pour s'adapter à la taille et la complexité d'un organisme particulier.

ISO 9000:2000

Matrice de Pondération

Définition : outil de comparaison qualitatif entre des propositions diverses en matière de causes, solutions,...

Objectifs : choisir collectivement la meilleure proposition pour un critère donné unique et qualitatif

| | GIANT | DECATHLON | GO SPORT | LAPIERRE | SCOTT | Total |
|-----------|-------|-----------|----------|----------|-------|-------|
| GIANT | | 2 | 2 | 1 | 0 | 5 |
| DECATHLON | 0 | | 1 | 0 | 0 | 1 |
| GO SPORT | 0 | 1 | | 0 | 0 | 1 |
| LAPIERRE | 1 | 2 | 2 | | 1 | 6 |
| SCOTT | 2 | 2 | 2 | 1 | | 7 |

Métoplan

Méthode d'animation et de consensus basée sur la formulation et la restructuration des idées à l'aide de cartes vierges à personnaliser

Méthode de traitement de problème

Outil de base dans la résolution de problèmes :

1. - Poser le problème,
2. - Analyser les éléments et rechercher les causes
3. - Rechercher les solutions,
4. - Définir les critères de choix,
5. - Confronter chaque solution aux critères de choix,
6. - Choisir une solution,
7. - Mettre en œuvre la solution,
8. - Mesurer et contrôler les résultats,
9. - Standardiser la solution

Non-Conformité

Non-satisfaction d'une exigence

ISO 9000:2000

Norme

Spécification technique ou autre document accessible au public, établie en coopération et avec l'approbation générale de toutes les parties intéressées.

Elle est fondée sur les résultats conjugués de la science, de la technologie et de l'expérience.

Elle vise à satisfaire l'ensemble de la communauté et doit être approuvée par un organisme à activités normatives.

Elle peut-être nationale, internationale ou régionale.

Objectif qualité

Ce qui est recherché ou visé, relatif à la qualité.

Note 1 : Les objectifs qualité sont généralement fondés sur la politique qualité de l'organisme

Note 2 : Les objectifs qualité sont généralement spécifiés pour des fonctions et niveaux pertinents dans l'organisme.

ISO 9000:2000

Organisation

Ensemble de responsabilité, pouvoirs et relations entre les personnes.

Note 1 : cet ensemble est généralement structuré,

Note 2 : l'organisation est souvent formalisée dans un manuel qualité ou le plan qualité d'un projet,

Note 3 : le périmètre d'une organisation peut inclure des interfaces pertinentes avec des organismes externes.

ISO 9000:2000

Organisme

Ensemble d'installations et de personnes avec des responsabilités, pouvoirs et relations.
Exemple : compagnie, société, firme, entreprise, institution, œuvre de bienfaisance, travailleur indépendant, association ou parties ou combinaison de ceux-ci.

Note 1 : cet ensemble est généralement structuré

Note 2 : un organisme peut-être public ou privé

Note 3 : la définition ci-dessus est valable pour les besoins des normes relatives aux système de management de la qualité. Le terme « organisme » est défini de manière différente dans le guide 2 de l'ISO / CEI.

ISO 9000:2000

Partie intéressée

Personne ou groupe de personne ayant un intérêt dans le fonctionnement ou le succès d'un organisme.

Exemple : clients, propriétaires, personnes d'un organisme, fournisseurs, banques, syndicats, partenaires ou sociétés.

Note : un groupe de personne peut-être un organisme, une partie de ceux-ci ou plusieurs d'entres eux.

ISO 9000:2000

Plan Qualité

Document spécifiant quelles procédures et ressources associées doivent être appliquées, par qui et quand, pour un projet, un produit, un processus ou un contrat particulier.

[...]

ISO / FDIS 9000:2000

Planification de la qualité

Partie du management de la qualité axée sur la définition des objectifs qualité et la spécification des processus opérationnels et des ressources afférentes, nécessaires pour atteindre les objectifs qualité.

ISO 9000:2000

Plans d'expériences

Technique d'observation et de calculs statistiques basés sur des connaissances acquises, épreuves, essais, servant à démontrer ou vérifier un résultat

Politique Qualité

Orientations et intentions générales d'un organisme relatives à la qualité telles qu'elles sont officiellement formulées par la direction.

ISO / FDIS 9000:2000

Preuve tangible

Données démontrant l'existence ou la véracité de quelque chose

Note : la preuve tangible est obtenue par observation, mesure, essai ou autre moyen.

Preuves d'audit

Enregistrements, énoncés de faits ou autres informations pertinents pour les critères d'audit.

ISO 9000:2000

Procédure

Manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus.

Note 1 : Les procédures peuvent ou non faire l'objet de documents

Note 2 : lorsqu'une procédure fait l'objet de documents, les termes « procédure écrite » ou « procédure documentée » sont fréquemment utilisés. Le document contenant une procédure peut-être appelé un « document de procédure ».

ISO 9000:2000

Processus

Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie.

Note 1 : les éléments d'entrée d'un processus sont généralement les éléments de sortie d'autres processus,

Note 2 : les processus d'un organisme sont généralement planifiés et mis en œuvre dans des conditions maîtrisées afin d'apporter une valeur ajoutée,

Note 3 : lorsque la conformité du produit résultant ne peut être immédiatement ou économiquement vérifiée, le processus est souvent qualifié de « procédé spécial ».

ISO 9000:2000

Processus de mesure

Ensemble d'opérations permettant de déterminer la valeur d'une grandeur.

ISO 9000:2000

Processus de qualification

Processus permettant de démontrer l'aptitude à satisfaire les exigences spécifiées.

[...]

Note 2 : la qualification peut concerner les personnes, les produits, les processus et les systèmes.

Exemple : processus de qualification d'auditeur, processus de qualification de matériau.

ISO 9000:2000

Produit

Résultat d'un processus.

Note 1 : il existe 4 catégories de produits :

les services,

les « software » (logiciels, dictionnaire),

les [produits] matériels (pièces mécaniques, ...),

les produits issus de processus à caractère continu (par exemple, lubrifiant)

[...]

Note 2 : un service est le résultat d'au moins une activité nécessairement réalisée à l'interface entre le fournisseur et le client et est généralement immatériel.

[...]

Note 3 : l'assurance de la qualité porte principalement sur le produit intentionnel

Note 4 : en français, il n'existe pas de terme traduisant le concept contenu dans le terme anglais « software ». Le terme « logiciel » traduit le terme anglais « computer software ».

ISO 9000:2000

Programme d'audit

Ensemble d'un ou plusieurs audits planifié pour une durée spécifique et dirigé dans un but spécifique.

ISO 9000:2000

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 délai, de coûts et de ressources.

Note 1 : il est possible qu'un projet individuel fasse partie d'une structure de projet plus large,

Note 2 : dans certains projets, les objectifs sont affinés et les caractéristiques du produit déterminées progressivement, à mesure que le projet progresse,

Note 3 : un projet peut aboutir à une ou plusieurs unités de produits,

Note 4 : adapté de l'ISO 10006 :1997

ISO 9000:2000

QQQCPC

Définition : Collecte exhaustive de données précises en adoptant une critique constructive basée sur le questionnement

Objectif : Réaliser une analyse qualitative complète

- Qui,
- Quoi,
- Où
- Quand,
- Comment,
- Pourquoi,
- Combien

Qualité

Aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences

ISO 9000:2000

Rebut

Action sur un produit non-conforme visant à empêcher son usage tel que prévu à l'origine.

ISO 9000:2000

Exemple : recyclage, destruction.

Note : dans une situation de service non conforme, l'usage est empêché par l'interruption du service.

Reclassement

Modification de la classe d'un produit non conforme pour le rendre conforme à des exigences différentes de celles initialement spécifiées.

ISO 9000:2000

Réparation

Action sur un produit non conforme pour le rendre acceptable pour l'utilisation prévue.

Note 1 : la réparation comprend les actions rectificatives menées pour rétablir dans son usage un produit initialement conforme, par exemple dans le cadre d'une opération de maintenance.

Note 2 : Contrairement à la reprise, la réparation peut avoir une influence sur, ou modifier, des parties du produit non conforme.

ISO 9000:2000

Reprise

Action sur un produit non-conforme pour le rendre conforme aux exigences

Note : contrairement à la reprise, la réparation peut avoir une influence sur, ou modifier, des composants du produit non conforme.

ISO 9000:2000

Revue

Examen entrepris pour déterminer la pertinence, l'adéquation et l'efficacité de ce qui est examiné à atteindre des objectifs définis

Note : la revue peut également inclure la détermination de l'efficacité

Exemple : revue de direction, revue de conception et développement, revue des exigences du client et revue de non-conformité

ISO 9000:2000

Revue de conception

Examen d'une conception, mené de façon complète et systématique à l'aide de documents, en vue d'évaluer sa capacité à satisfaire aux exigences pour la qualité, d'identifier les problèmes et, s'il y en a, de proposer le développement de solutions.

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.

Revue de Direction

Évaluation formalisée, effectuée par la direction au plus haut niveau, de l'état et de l'adéquation du système qualité par rapport à la politique qualité et à ses objectifs.

Satisfaction du client

Perception du client sur le niveau de satisfaction de ses exigences.

Note 1 : les réclamations des clients sont un indicateur habituel d'un faible niveau de satisfaction du client mais leur absence n'implique pas nécessairement un niveau élevé de satisfaction du client.

Note 2 : même lorsque les exigences du client ont été convenues avec lui et satisfaites, cela n'entraîne pas nécessairement une forte satisfaction du client.

ISO 9000:2000

SMED

Définition : Changement rapide d'outil ou de fabrication en moins de 10 minutes

Objectif : réduire fortement les temps d'arrêt liés aux changements d'outils ou de fabrication

SPC

Définition : Statistical Process Control
Maîtrise Statistique des Processus

Objectif : Maîtriser la variabilité d'un paramètre du processus en :
prévoyant ses éventuelles dérives,
diminuant ses variations,
contrôlant le résultat des corrections.

Spécification

Document formulant des exigences

Note : une spécification peut-être liée à des activités (par exemple, document de procédure, spécification de processus et spécification d'essai), ou à des produits (telle que spécification de performance et plan

Sûreté de fonctionnement

Ensemble des propriétés qui décrivent la disponibilité et les facteurs qui la conditionnent : fiabilité, maintenabilité et logistique de maintenance.

Note : la sûreté de fonctionnement est une notion générale sans caractère quantitatif

[CEI 60050-191 :1990]

ISO 9000:2000

Systeme

Ensemble d'éléments corrélés ou interactifs.
ISO 9000:2000

Systeme 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.
ISO 9000:2000

Systeme de management

Systeme permettant d'établir une politique et des objectifs et d'atteindre ces objectifs

Note : le système de management d'un organisme peut inclure différents systèmes de management, tels qu'un système de management de la qualité, un système de management environnemental.
ISO 9000:2000

Systeme de management de la qualité

Systeme de management permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité.
ISO 9000:2000

Systeme Qualité

Ensemble de l'organisation, des procédures, des processus et des moyens nécessaires pour mettre en œuvre le management de la qualité.

ISO 8402 / 1994

Tableau de bord

Outil de pilotage et d'aide à la décision regroupant une sélection d'indicateurs **Tracabilité**
Aptitude à retrouver l'historique, la mise en œuvre ou l'emplacement de ce qui est examiné.

Note 1 : Dans le cas d'un produit, elle peut-être liée à :

l'origine des matériaux et composants,

l'historique de réalisation,

la distribution et l'emplacement du produit après livraison.

Note 2 : en métrologie, la définition du VIM :1993, paragraphe 6.10, est la définition reconnue.

ISO 9000:2000

Validation

Confirmation par des preuves tangibles que les exigences pour une utilisation spécifique ou une application prévues ont été satisfaites

[...]

Vérification

Confirmation par des preuves tangibles que les exigences spécifiées ont été satisfaites.

Note 1 : le terme « vérifié » désigne l'état correspondant,

Note 2 : la confirmation peut couvrir des activités telles que :

réalisation d'autres calculs,

comparaison d'une spécification de conception nouvelle avec une spécification de conception similaire éprouvée

réalisation d'essais et de démonstrations,

revue des documents avant diffusion.

ISO 9000:2000

Vote Pondéré

Définition : mise en relief des idées, causes ou solutions afin d'appliquer un traitement approprié

Objectif : classer des idées, causes ou solutions à partir de critères qualitatifs

| Idées, causes, solutions | Votes | Total points (T) | Nb votants (N) | Produit (T x N) | Classement |
|---|-----------------------|------------------|----------------|-----------------|------------|
| Ventilateur de dépoussiérage peu efficace | 3 - 4 | 7 | 2 | 14 | 6 |
| Papiers traînant au sol | 4 - 3 - 2 - 3 - 2 | 14 | 5 | 70 | 2 |
| Poussières | 2 - 3 - 1 - 1 - 3 | 10 | 5 | 50 | 3 |
| Déchets de fabrication | 4 - 4 - 3 - 2 - 1 - 1 | 15 | 6 | 90 | 1 |
| Huile au sol | 3 - 4 - 4 | 11 | 3 | 33 | 4 |