



DIRECTION GENERALE DU TRESOR
ET DE LA COMPTABILITE PUBLIQUE

DIRECTION DE LA QUALITE ET DE
LA NORMALISATION

GLOSSAIRE DE LA DIRECTION DE LA QUALITE ET DE LA NORMALISATION

**DIRECTION GENERALE DU TRESOR ET DE LA
COMPTABILITE PUBLIQUE**

.....

DIRECTION DE LA QUALITE ET DE LA NORMALISATION

**GLOSSAIRE DE LA DIRECTION DE LA
QUALITE ET DE LA
NORMALISATION**

1^{ère} Edition

Accréditation : procédure par laquelle un organisme faisant autorité reconnaît formellement qu'un organisme ou un individu est compétent pour effectuer des tâches spécifiques.

Acteur : personne qui prend une part active dans un projet.

Action : élément planifié ou non d'une activité. Une action est découpée en une liste de tâches.

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

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

Activité : ensemble d'actions spécifiques effectuées dans le cadre d'un processus.

A.F.A.Q : association française pour le management et l'amélioration de la qualité. Organisme de certification par tierce partie des systèmes de management.

A.F.N.O.R : association française de normalisation. Organisme de normalisation pour les produits et les activités.

Agrément d'un produit : reconnaissance de la conformité d'un produit par rapport à un référentiel normatif ou contractuel, délivré par un organisme accrédité.

Amélioration continue : activité régulière permettant d'accroître la capacité à satisfaire aux exigences.

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

Analyse : opération intellectuelle consistant à décomposer une entité en ses éléments essentiels afin de mieux la comprendre.

Analyse des données : traitement des données.

Analyse fonctionnelle : partie de la conception qui a pour but de spécifier les fonctions des composantes d'un système et de leurs relations.

Approbation : symbolisée par un visa, c'est la dernière étape du circuit de validation d'un produit de toute nature, quelque soit la phase dans le cycle de production.

Appropriation : la mise en œuvre du système de management est complète lorsque l'ensemble du personnel participe naturellement, par appropriation, à l'évolution du système. Le personnel devient le propriétaire du système de management en tant qu'équipe.

Archivage : stockage de documents ou de données pendant une période déterminée.

Assurance de conformité : Activité mise en vue de fournir une déclaration donnant confiance en ce qu'un produit, un processus ou un service satisfait aux exigences spécifiées.

Assurance de la qualité : partie du management de la qualité visant à donner confiance en ce que les exigences pour la qualité seront satisfaites. Elle vise simultanément des objectifs internes et externes.

Audit : processus systématique, 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.

Audit externe : audit d'un organisme, commandé par un autre organisme client dans le cadre ou en vue de relations contractuelles.

Audit interne : audit de l'organisme commandé par lui-même et pour son compte afin d'améliorer son système de management.

Audit qualité : examen méthodique et indépendant en vue de déterminer si les activités et les résultats relatifs à la qualité satisfont aux dispositions préétablies, et si ces dispositions sont mises en œuvre de façon effective et sont aptes à atteindre les objectifs. C'est un audit appliqué au management de la qualité.

Auditeur : personne possédant la compétence nécessaire pour réaliser un audit.

B

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.

Besoin : exprimé (explicite), latent ou potentiel, issu de l'état de l'art ou des usagers (implicite), le besoin traduit les attentes de l'utilisateur en termes de nécessité. Un besoin se différencie d'une envie par la notion d'exigences concernant un manque à satisfaire.

Bilan qualité : synthèse qui récapitule les principaux résultats obtenus par l'organisme en matière de performances au cours d'une période définie, les compare aux objectifs qualité et propose des améliorations. Il est indispensable pour préparer une revue de direction.

C

Cahier des charges : formulation de l'ensemble des besoins et des exigences de toutes natures exprimés par le client.

Certificat : attestation, preuve, d'une certification.

Certification : procédure par laquelle une tierce partie donne une assurance écrite qu'un produit ou un processus, un service, une personne, un organisme, est conforme aux exigences spécifiées.

Certifié : se dit d'un produit, d'un service, d'un processus, d'une personne ou d'un organisme dont l'aptitude à assurer ses fonctions a été évaluée et attestée par un organisme reconnu indépendant (dit de tierce partie).

Client : organisme ou personne qui reçoit un produit.

Cofrac : accréditation des organismes de certification.

Comité : groupe chargé de prendre des décisions.

Comité de revue de direction : comité constitué de la direction générale, du responsable qualité, du responsable de l'équipe d'auditeurs internes.

Conformité : satisfaction d'une exigence.

Contrat de maintenance : contrat assurant le maintien en état d'usage ou le fonctionnement d'une fourniture.

Contrôle qualité : activité de contrôle axée sur la vérification du respect des exigences

pour la qualité.

Correspondant processus : Il assure le bon fonctionnement du processus dans sa direction.

Il assure l'interface de sa direction auprès du Pilote Processus.

Critère d'audit : ensemble de politiques, procédures ou exigences déterminées.

Critère de qualité : caractéristique ou propriété sur laquelle le réalisateur agit pour satisfaire aux aptitudes requises par le client, l'utilisateur, l'utilisateur, ou le bénéficiaire.

Cycle d'amélioration de la qualité : c'est la roue de Deming.

D

Démarche qualité : manière de progresser en matière de management de la qualité, par des actions collectives animées par la direction d'un organisme à son plus haut niveau.

Diagnostic qualité : description et analyse de l'état d'un organisme, en matière de qualité, réalisé à sa demande et à son bénéfice, en vue d'identifier ses points forts et ses points faibles, et de proposer des actions d'améliorations. Un plan d'actions correctives peut être proposé. Il est souvent appliqué en première phase d'une démarche qualité.

Diffusion : fait de répartir, de distribuer pour mettre en application.

Document : support d'information et l'information qu'il contient.

Documentation : ensemble des dossiers concernant un projet, un produit ou un système.

Documentation d'un système : ensemble des documents décrivant les besoins, les possibilités, les limites, la conception, le fonctionnement et la maintenance d'un système.

Donnée : fait, notion, information ou instruction représentés sous une forme appropriée.

Donnée d'entrée : type de donnée nécessaire à la définition et à la maîtrise d'une activité ou d'un processus.

Donnée de sortie : type de donnée qui résulte d'une activité ou d'un processus.

E

Ecart : différence entre ce qui est attendu et ce qui est constaté, qu'il s'agisse de l'application d'un processus ou de son résultat.

Engagement : déclaration écrite de la direction d'un organisme par laquelle elle définit une politique de management avec des objectifs, la communique à tous les niveaux et s'engage à la faire appliquer.

Enregistrement : document faisant état de résultats, obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité.

Enregistrement qualité : document qui fournit des preuves tangibles des activités effectuées ou des résultats obtenus.

Entrée : dans un processus, activité ou action, donnée, élément considéré comme matière première qui sera traité, modifié ou utilisé afin d'être transformé en élément de sortie.

Evaluation qualité : examen systématique en vue de déterminer dans quelle mesure une entité est capable de satisfaire aux exigences spécifiées.

Exigence : besoin ou attente formulés, habituellement implicites ou imposés.

Exigence pour la qualité : exigence concernant les caractéristiques intrinsèques d'un produit, d'un processus ou d'un système.

Exigences spécifiées : exigences formulées dans une spécification ou un cahier de charges.

Expert : Il est spécialiste dans un domaine d'activité, dans un métier, dans une technique, dans une technologie. Il conçoit et aide notamment à la mise en place d'une démarche qualité opérationnelle.

F

Fiche de données de processus : ensemble de données établies par le détenteur du processus ou du savoir-faire, indiquant les caractéristiques principales d'un produit et permettant d'établir les spécifications détaillées du produit.

Fournisseur : organisme ou personne qui procure un produit.

G

Garantie des exigences : assurance que les exigences requises sont respectées.

I

Identification : moyen de reconnaissance, marque codifiée permettant de distinguer une entité et son état.

Indicateur : matérialisation d'un événement observé, prélevé, mesuré, déterminé par le calcul et permettant d'identifier qualitativement ou quantitativement une évolution du comportement d'un processus.

Indicateur de performance : caractéristique choisie, estimée par des méthodes statistiques et suivie pour maîtriser les performances. Il est utilisé pour des événements aléatoires.

Indicateur qualité : information choisie, associée à un phénomène, destinée à en observer périodiquement les évolutions au regard d'objectifs qualité.

Instruction : document qui précise le détail des actions à accomplir pour effectuer une activité.

Interface : ensemble des caractéristiques physiques et fonctionnelles requises à une frontière commune entre deux ou plusieurs entités composant un système et permettant de les faire communiquer.

I.S.O. : international organization for standardization. Organisme international de normalisation.

M

Maîtrise des documents et des données : ensemble des dispositions de management qui

assurent la production, la vérification, l'approbation, la diffusion, la mise en application et l'archivage des documents et des données.

Maîtrise des processus : recherche de l'adéquation des processus décrits dans les documents de référence, avec la qualité finale des produits de l'organisme, par la connaissance de l'influence des contraintes internes et externes.

Maîtrise de la qualité : partie du management de la qualité axée sur la satisfaction des exigences pour la qualité. Maîtriser la qualité, c'est « faire la qualité », c'est-à-dire agir en responsable opérationnel, en satisfaisant aux exigences pour la qualité, avec pour objectif d'atteindre la meilleure efficacité économique.

Management des processus : principe de management de la qualité visant à améliorer l'efficacité d'un organisme par des actions au niveau des processus essentiels ou vitaux pour sa compétitivité.

Management de la qualité : ensemble d'activités coordonnées permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité.

Manuel qualité : document spécifiant le système de management de la qualité d'un organisme.

Mise en conformité : objectif d'une correction réalisée pour respecter les exigences spécifiées. Il est recommandé qu'une action corrective soit menée conjointement.

Mise en œuvre : phase du cycle de vie où le produit, la fourniture ou le service entre en fonction après qualification sur le site d'exploitation.

Mode opératoire : forme d'instruction de travail appropriée à une suite détaillée d'opérations distinctes.

Modèle : représentation formalisée, conceptuelle, qui peut être abstraite, mathématique ou matérielle du comportement d'un phénomène ou d'un processus.

Modèle de référence : entité à laquelle il est fait référence en cas de litige pour vérifier la conformité d'entités similaires ou devant faire l'objet d'un lot homogène.

N

Niveau de maintenance : étendue des actions prévues pour assurer la maintenance d'un produit, d'un service ou d'un système pour garantir qu'il répondra aux conditions de fonctionnement attendues.

Niveau de qualité : critère d'appréciation de la qualité d'une entité requise ou constatée en fonction des attentes.

Non-conformité : c'est la non-satisfaction d'une exigence.

Non-conformité mineure : lorsque la non satisfaction à une exigence n'induit pas de conséquence significative sur le fonctionnement et l'utilisation ultérieurs du produit ou du service, on peut la classer et la traiter en non-conformité mineure.

Non-qualité : écart global constaté entre la qualité voulue et la qualité réalisée effectivement.

Normalisation : activité propre à établir, face à des problèmes réels ou potentiels, des dispositions destinées à un usage commun et répété, visant à l'obtention du degré optimal d'ordre dans un contexte donné.

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 un contexte donné.

O

Objectif qualité : c'est ce qui est recherché ou visé, relatif à la qualité. C'est un engagement pris, avec des délais pour satisfaire aux besoins exprimés en application de la politique qualité.

Observation d'audit qualité : constat fait au cours d'un audit qualité et étayé par des preuves tangibles.

Organisation : responsabilités, liaisons hiérarchiques et relations, agences, selon une structure permettant à un organisme d'accomplir ses fonctions.

Organisme : entité de droit public ou privé qui a une mission et une composition déterminées.

Organisme de certification : organisme qui procède à la certification de conformité et délivre un certificat de conformité.

Outil de la qualité : méthode ou technique reconnue pour améliorer la qualité.

P

PDCA : plan, do, check, act (voir roue de Deming).

Phase : ensemble d'activités homogènes, comprises entre deux jalons du cycle de vie d'un projet, d'un produit ou service, concourant à la réalisation d'un objectif spécifié.

Piloter : c'est maîtriser les actions permettant à une entité d'atteindre un objectif donné en évitant les écueils (entraves) par anticipation.

Pilote de processus : Il a la responsabilité stratégique du processus : donne les grandes orientations du processus en adéquation avec l'orientation du Directeur Général.

Plan d'action : c'est le plan précisant des actions à mener.

Plan d'amélioration de la qualité : c'est le plan d'action ayant pour objectif l'amélioration de la qualité. Il est établi à la suite d'un diagnostic ou d'un audit qualité dans le cadre d'une démarche de progrès.

Plan d'audit : c'est la description des activités et des dispositions nécessaires pour réaliser un audit.

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.

Point critique : élément physique ou temporel présentant un risque dont l'effet est inacceptable du fait de son occurrence ou par l'importance du phénomène.

Politique qualité : ensemble des orientations et des intentions générales d'un organisme relatives à la qualité, telles qu'elles sont officiellement formulées par la direction.

Preuve : démonstration que le résultat est conforme aux spécifications.

Preuves d'audit : enregistrements, énoncés de faits ou autres informations qui se rapportent aux critères d'audit et sont vérifiables.

Procédure : manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus.

Processus : ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie. Les éléments d'entrée d'un processus sont généralement les éléments de sortie d'autres processus.

Processus de direction : processus qui décrit les moyens de pilotage des autres processus.

Processus de management : processus qui permet à partir de la vision et des orientations stratégiques, d'assurer un déploiement jusqu'aux équipes sur le terrain.

Processus de réalisation : processus qui a pour objectif de répondre aux attentes et aux besoins du client.

Processus de support ou de soutien : processus qui fournit les ressources ou les services internes nécessaires au fonctionnement de l'organisme.

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 des contraintes de délais, de coûts et de ressources.

Projet qualité : projet pour une démarche qualité ou pour l'amélioration de la qualité.

Pyramide : type de représentation de l'architecture du système documentaire appliqué à la qualité. Le sommet est occupé par le manuel qualité, la partie centrale par les procédures et instructions détaillées. Les preuves d'application traversent toutes les strates. Les enregistrements peuvent aussi constituer la base de la pyramide.

Q

QQOQCP : Quoi ? Qui ? Où ? Quand ? Comment ? Pourquoi ? Combien ? Ce sont les questions préalables à se poser lorsque l'on aborde un problème.

Qualité : aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences.

R

Rapport d'audit qualité : document sur lequel sont enregistrés les résultats d'un audit, en particulier les écarts.

Référence : désignation identifiant une entité ou un ensemble d'identités présentant une caractéristique commune.

Référentiel : ensemble de dispositions de référence, servant de guide pour la construction et la vérification d'un système.

Remarque : dans un rapport d'audit qualité, écart mineur ou non systématique.

Reporting : exposé d'informations financières ou économiques destinées à évaluer dans quelle mesure les objectifs d'une politique de management ont été atteints.

Le Responsable de la Cellule Qualité : Il est appuyé par les Responsables Qualité de la

Direction de la Qualité et de la Normalisation. C'est une fonction de support pour le déploiement de la politique qualité dans sa Direction. Il décline la démarche qualité dans sa Direction. Il aide le Pilote de Processus et le Correspondant de Processus dans le déploiement de la démarche processus dans sa Direction. Il est le Correspondant de Processus du processus de management « Manager la Qualité et les processus ».

Responsable qualité : Il a une fonction de support pour le déploiement de la politique qualité dans sa Direction. Il accompagne, assiste les Pilotes de processus, les Correspondants processus et les Responsables des Cellules Qualité dans le déploiement de la démarche processus.

Réseau qualité : ensemble des entités compétentes en termes de qualité, reliées entre elles.

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.

Roue de Deming : selon le concept de son auteur, roue qui décrit les principales étapes d'un cycle de l'amélioration du système de management de la qualité (planifier, faire ou entreprendre, vérifier, améliorer ou agir) ; en anglais : PDCA.

S

Satisfaction du client : c'est la perception du client sur le niveau de satisfaction des exigences.

Schéma fonctionnel : représentation simplifiée décrivant la disposition logique des éléments d'un système, leurs fonctions et les caractéristiques essentielles ainsi que leurs repérages nécessaires à la compréhension du principe de fonctionnement.

Sécurité : état dans lequel le risque de dommages corporels ou matériels est limité à un niveau acceptable.

Sortie : dans un processus, une sortie est un élément résultant de l'ensemble des activités relatives au processus.

Standard : élément de référence, modèle qui doit être appliqué afin de respecter les règles qu'il décrit ou qu'il représente.

Suivi : activité qui consiste à évaluer l'état d'un projet par rapport aux objectifs et à définir les actions correctives éventuelles. Le suivi, lorsqu'il est documenté, procède de la traçabilité.

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.

Système : ensemble d'éléments corrélés ou interactifs.

Système de management de la qualité : système de management permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité. Il s'agit de l'ensemble des structures, des dispositions et des moyens nécessaires pour mettre en œuvre le management de la qualité.

T

Tableau de bord qualité : c'est la visualisation synthétique qui caractérise la situation et l'évolution des indicateurs. C'est un outil de mesure de performance, d'alerte et de diagnostic, d'aide à la décision. Il rend compte du niveau d'application du plan d'amélioration de la qualité de l'organisme.

Tâche : élément d'une action ou d'une opération effectuée dans le cadre d'un processus.

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

Traitement d'une non-conformité : action à entreprendre vis-à-vis d'une entité présentant une non-conformité, en vue de résoudre cette dernière.

V

Vérification : confirmation et apport de preuves tangibles que les exigences spécifiées ont été satisfaites.

Version : état de définition et de représentation physique, logique ou fonctionnelle d'un produit.

Visa : signature attestant de l'accord sur un document dont l'auteur conserve l'entière responsabilité.

Visibilité : transparence du système de management des processus qui est fondamentale pour assurer que les audits sont faits dans de bonnes conditions.