

DIRE CE QUE L'ON VEUT, DIRE CE QUE L'ON FAIT, FAIRE CE QUE L'ON DIT		
MAQ Management Qualitatif	MANUEL DE MANAGEMENT QUALITATIF	numéro : 01.06 version : 3 date : 07/2009 page : 01/03
Procédure	<i>Glossaire</i>	

- Analyse de la valeur :** Méthode d'évaluation de la fonction d'un produit d'après son coût et son utilité.
- Assurance de la qualité :** Ensemble des activités d'une entreprise visant à réaliser d'emblée un produit apte à satisfaire l'utilisateur.
- Audit qualité :** Examen méthodique d'une situation en rapport avec un modèle, en vue de maîtriser ou de maintenir tout écart de qualité à zéro.
- Auto-contrôle :** Evaluation des caractéristiques d'un produit par l'opérateur de la machine en fonction du plan de contrôle.
- Cercle de qualité :** Groupe de 5 à 8 personnes, volontaires, d'une unité homogène de travail, qui se réunissent toutes les six semaines, pendant une à deux heures, pour faire progresser la qualité dans leur service.
- Contrôle de la qualité :** Activités visant à vérifier la conformité du produit à des spécifications en vue d'établir leur conformité.
- Corrélation :** Relation de dépendance entre deux variables.
- Coût des défaillances :** Perte subie par une entreprise à cause d'un produit défectueux.
- Coûts fixes :** Dépenses qui ne varient pas avec le volume de production.
- Coûts variables :** Dépenses qui varient proportionnellement au volume de production.
- Critère :** Aspect auquel on se réfère lors de l'évaluation des possibilités.
- Défaillance externe :** Produit défectueux identifié sur le marché qui entraîne souvent le mécontentement du client et des frais de remplacement et de dédommagement.
- Défaillance interne :** Produit défectueux identifié lorsqu'il est sous contrôle direct de l'entreprise et qui entraîne des frais de triage et de ré-usinage ou une perte totale.
- Défaut :** Caractéristique du produit qui n'est pas conforme à la spécification.
Il existe une échelle des défauts : mineur, majeur, critique.
- Dispersion :** Etendue des résultats autour d'une moyenne.
- Disposition générale :** Document du Manuel Qualité décrivant les engagements de l'entreprise pour obtenir un niveau de qualité satisfaisant.
- Entretien préventif :** Activité visant à maintenir en bon état les installations : inspection périodique, graissage, huilage, remplacement de pièces usées, etc...
- Environnement :** Contexte, milieu où se trouve une réalité.
- Etude qualité :** Action complexe, généralement technique, conduite par un groupe technique, sous la responsabilité du GPQ (Groupe de Pilotage de la Qualité)
- Evaluation :** Vérification de la conformité d'un produit à des normes prescrites par la spécification.
- Fiabilité :** Aptitude d'un produit à réaliser la fonction attendue dans des conditions d'utilisation prescrites et durant une période de temps commercialement acceptable.
- Fonction :** Objectif spécifique régissant une activité.

DIRE CE QUE L'ON VEUT, DIRE CE QUE L'ON FAIT, FAIRE CE QUE L'ON DIT		
MAQ Management Qualitatif	MANUEL DE MANAGEMENT QUALITATIF	numéro : 01.06 version : 3 date : 07/2009 page : 02/03
Procédure	<i>Glossaire</i>	

- Gestion de la qualité :** Activité destinée à définir, planifier et évaluer la qualité d'un produit afin de répondre aux attentes de la clientèle en recherchant le coût optimum. Elle utilise la mesure du coût de la qualité comme outil économique. *L'obtention de la qualité souhaitée requiert l'engagement et la participation de tous les membres de l'entreprise.*
- Graphique de Gantt :** Diagramme indiquant les travaux affectés, pour une période donnée, à des services, des personnes, des machines, etc... C'est un outil de planification et de contrôle des travaux à réaliser.
- Groupe de Pilotage de la Qualité (GPO) :** Le groupe de pilotage de la qualité est composé de la personne responsable de la qualité dans chaque service. Son rôle est l'animation et la validation des actions qualité.
- Groupe technique :** Groupe de quelques personnes, volontaires, de services différents, qui se réunissent une ou plusieurs fois pour résoudre un problème inter-services ponctuel.
- Indicateur :** Valeur relative permettant, selon l'expérience, de porter un jugement sur une situation donnée.
- Information de non-conformité :** Descriptif d'une non-conformité constatée, avec sa proposition d'action corrective. Ce document est unique pour toute l'entreprise.
- Inspection:** Activité destinée à vérifier, mesurer et évaluer la conformité d'un produit aux normes.
- Instruction:** Disposition concrète prise pour assurer au quotidien la qualité des produits et celle des services associés. Les manuels techniques contiennent des instructions, qui permettent la formalisation du savoir faire du service.
- Maîtrise de la qualité :** Techniques et activités, à caractère opérationnel, des responsabilités, des procédures, des procédés et des ressources pour mettre en oeuvre la gestion de la qualité.
- Manuel des Procédures :** Recueil des procédures d'application détaillées, liées à l'organisation du système qualité.
- Manuel qualité :** Document décrivant les dispositions générales prises par l'entreprise pour obtenir la qualité de ses produits ou services. Le manuel qualité contient des procédures.
- Manuels Techniques :** Recueils des dispositions concrètes prises par chaque service pour assurer au quotidien la qualité des produits et celle des services associés. Ils contiennent des instructions.
- Mesures correctives :** Moyens utilisés pour rectifier des situations problématiques ou remettre en état un objet ou une personne.
- Modes opératoires :** Descriptifs chronologiques des différentes actions de production sur un poste.
- Moyenne:** Somme des valeurs observées divisée par le nombre d'observations : aussi appelée *moyenne arithmétique*.
- Non conformité :** Non satisfaction aux exigences spécifiées.
La définition s'applique à l'écart ou l'inexistence d'une ou plusieurs caractéristiques de qualité ou d'éléments d'un système qualité par rapport aux exigences spécifiées.
- Norme :** Donnée de référence résultant d'un choix collectif raisonné, en vue de servir de base d'entente pour la résolution de problèmes répétitifs. La norme est définie et protégée par un statut légal.
- Opération Qualité :** Action simple conduite dans le cadre d'un cercle de qualité.

<i>DIRE CE QUE L'ON VEUT, DIRE CE QUE L'ON FAIT, FAIRE CE QUE L'ON DIT</i>		
MAQ Management Qualitatif	MANUEL DE MANAGEMENT QUALITATIF	numéro : 01.06 version : 3 date : 07/2009 page : 03/03
Procédure	<i>Glossaire</i>	

- Plan de maîtrise :** Document décrivant les dispositions spécifiques mises en oeuvre pour effectuer le contrôle du produit ou du service considéré.
- Politique qualité :** Il s'agit des orientations et objectifs généraux d'une entreprise en ce qui concerne la qualité, tels qu'ils sont exprimés formellement par la direction générale.
- Prévention :** Activité préalable à la fabrication au niveau des méthodes pour s'assurer que le produit sera conforme aux normes prescrites par la spécification.
- Prix de revient :** Coût d'un produit établi par le service de comptabilité industrielle.
Il comprend trois éléments principaux :
le coût des matières premières, le coût de la main-d'œuvre et les frais généraux.
- Procédure :** Document descriptif, clair, exhaustif et non ambigu de ce qu'il faut faire pour assurer la qualité.
L'ensemble des procédures qualité est regroupé dans le manuel qualité.
Les procédures se rapportent au sens et à l'organisation de la qualité.
- Production :** Action de créer un bien ou d'ajouter de la valeur à un bien.
- Qualité :** Ensemble des caractéristiques d'un produit qui rend celui-ci apte à satisfaire l'utilisateur pour un prix déterminé.
- Revue du système qualité :** Evaluation en règle, effectuée par la direction générale, de l'état et de l'adéquation du système qualité par rapport à la politique qualité et aux nouveaux objectifs résultant de l'évolution de la conjoncture.
- Sécurité du travail :** Précautions qui procurent au travailleur la confiance et la tranquillité d'esprit.
- Sous-traitance :** Opération par laquelle une entreprise confie à d'autres la production qu'elle ne peut ou ne veut pas assumer.
- Spécification :** Document qui définit les caractéristiques d'un produit et les règles à suivre pour qu'il soit conforme aux besoins du client.
- Standard :** Règles définies à l'intérieur d'une entreprise pour caractériser le produit.
- Système de pilotage :** Composante du système de gestion dont le rôle est d'orienter et de contrôler efficacement les ressources matérielles, humaines et financières.
- Système qualité :** Ensemble de la structure organisationnelle des responsabilités, des procédures, des procédés et des ressources pour mettre en oeuvre la gestion de la qualité.
- Tâches :** Ensemble d'opérations ordonnées selon une suite logique individuelle et/ou collective.
- Traçabilité :** Aptitude à retrouver l'historique, l'utilisation ou la localisation d'un article ou d'une activité au moyen d'une identification enregistrée.
- Valeur ajoutée :** Dans un système de production : différence entre la valeur de l'intrant et celle de l'extrait.

Gérard GEORGEAULT

« La difficulté n'est pas de dire, c'est d'être entendu. Le tout est de tout dire, et je manque de mots. »
Paul ELUARD