

Glossaire de la Qualité

Action préventive	Action entreprise pour éliminer les causes d'une non-conformité, d'un défaut ou de tout autre événement indésirable existants, pour empêcher leur renouvellement.
Action corrective	Action entreprise pour éliminer les causes d'une non-conformité, d'un défaut ou de tout autre événement indésirable potentiels pour empêcher qu'ils ne se produisent.
Assurance de la Qualité	Ensemble des activités préétablies et systématiques mises en oeuvre dans le cadre du système .qualité, et démontrées en tant que de besoin, pour donner la confiance appropriée en ce qu'une entité satisfera aux exigences pour la qualité.
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 oeuvre de façon effective et sont aptes à atteindre les objectifs.
Conformité	Satisfaction aux exigences spécifiées.
Enregistrement	Document (<i>sur support quelconque</i>) qui fournit des preuves tangibles des activités effectuées ou des résultats obtenus.
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.
Maîtrise de la qualité	Techniques et activités à caractère opérationnel utilisées pour satisfaire aux exigences pour la qualité.
Manuel Qualité	Document énonçant la politique qualité et décrivant le système qualité d'un organisme.
Non-conformité	Non-satisfaction à une exigence spécifiée
Plan Qualité	Document énonçant les pratiques, les moyens et la séquence des activités liées à la qualité, spécifiques à un produit, projet ou contrat particulier.
Politique Qualité	Orientations et objectifs généraux d'un organisme concernant la qualité tels qu'ils sont exprimés formellement par la direction au plus haut niveau.
Procédure	Manière spécifiée d'accomplir une activité.
Processus, procédé	Ensemble de moyens et d'activités liés qui transforment des éléments entrants en éléments sortants.
Produit Qualité	Résultat d'activité ou de processus. Ensemble des caractéristiques d'une entité qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés et implicites.
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

Evaluation 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.

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.

Système Qualité

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

Traçabilité

Aptitude à retrouver l'historique, l'utilisation ou la localisation d'une entité au moyen d'identifications enregistrées.