

“

LES MOTS

DE LA

QUALITÉ

”

Lexique de la Nouvelle Qualité



F R A N C E  
Q U A L I T É

# PRÉSENTATION

Les mots de la qualité sont des instruments pour faire vivre la démarche qualité de l'entreprise ou l'organisme public, qui traite par ailleurs des maux de la qualité.

Nous avons besoin de mots pour organiser et agir : le flou des idées peut entraîner le flottement des actions. La meilleure façon d'approfondir une idée est encore de réfléchir sur les mots qui l'expriment. Ce document « Les mots de la Qualité » est d'usage pratique et vise à favoriser l'efficacité des démarche qualité.

Il a plusieurs sources :

- Certains termes ont été repris du lexique qui était déjà diffusé sur le site de France Qualité.
- D'autres termes sont issus du livre Qualité, publié par Laurence Kerleguer et Patrick Mongillon chez Eyrolles en octobre 2021 en collaboration avec France Qualité.
- Enfin d'autres termes viennent d'un lexique commenté, réalisé à l'initiative du Ministère chargé de l'Industrie il y a plusieurs années, avec des contributions d'une douzaine d'experts. Cette publication, coordonnée par Vincent Defourny et Didier Noyé, avait été publiée par Insep Éditions.

Ces 175 définitions et 26 sigles sont destinés aux praticiens, aux responsables qualité, aux opérationnels. Les formateurs et les étudiants dans le domaine de la qualité trouveront là un outil pour clarifier les notions essentielles.

Ce texte est complémentaire du livre Qualité publié par Eyrolles avec le parrainage de France Qualité. N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et contributions. Un grand merci à Didier Noyé pour son implication dans l'élaboration de ce document.

Patrick MONGILLON  
Vice-président France Qualité



F R A N C E  
Q U A L I T É



# MODE D'EMPLOI

## VOUS SOUHAITEZ...

> trouver une définition	-----	index général par ordre alphabétique	P. 4
> vous familiariser avec les mots employés dans la démarche qualité	-----	index démarche qualité	P. 75
> vous repérer parmi les méthodes et outils de la qualité	-----	index des méthodes et outils de la qualité	P. 75
> connaître des notions concernant les normes, la certification	-----	index normes, assurance qualité, certification	P. 76
> comprendre la signification d'un sigle d'organisme	-----	index des sigles	P. 77

# INDEX GÉNÉRAL

## PAR ORDRE ALPHABÉTIQUE

- A**
- Accréditation - 6
  - Action corrective - 6
  - Action préventive - 7
  - Agilité - 7
  - AMDEC - 8
  - Amélioration de la qualité - 8
  - Analyse de la valeur - 9
  - Analyse fonctionnelle - 9
  - Anomalie - 10
  - Anticipation qualité - 10
  - Assurance de la qualité - 10
  - Audit - 11
  - Audit qualité - 11
  - Autocontrôle - 12
  - Autoévaluation - 12
- B**
- Balanced Scorecard - 13
  - Baromètre de satisfaction - 13
  - Benchmarking - 13
  - Besoin - 14
  - Big Data - 14
- C**
- Brainstorming - 14
  - Cahier des charges fonctionnel - 15
  - Capabilité - 15
  - Carte de contrôle - 16
  - Cartographie des risques - 16
  - Certification - 16
  - CES - 17
  - Changement - 17
  - Charte qualité - 17
  - Client - 18
  - Conception à l'écoute du marché CEM - 18
  - Conformité - 19
  - Contrôle qualité - 19
  - Convention de service - 19
  - Coût de non-qualité CNQ - 20
  - Coût d'obtention de la qualité COQ - 20
  - Criticité d'un risque - 21
  - CSAT Customer Satisfaction - 21
  - CXI Customer Experience Index - 21
- D**
- Cycle de la qualité de service - 22
  - Défaillance - 23
  - Défaut - 23
  - Démarche qualité - 24
  - Démérite - 24
  - Dérogation - 24
  - Diagnostic qualité - 25
  - Diagramme causes-effet - 25
  - Diagramme des affinités - 26
  - Diagramme des décisions - 26
  - Diagramme des relations - 27
  - Diagramme en arbre - 27
  - Diagramme matriciel - 27
  - DMR - 28
- E**
- Documentation qualité - 28
  - Échantillon - 29
  - Économie circulaire - 29
  - Écoute client - 29
  - Effet Waouh - 30
  - Efficacité - 30
  - Efficience - 30
  - EFQM - 30
  - Engagement - 31
  - Enquête de satisfaction client - 31
  - Erreur - 32
  - Excellence - 32
  - Excellence opérationnelle - 32
  - Excellence relationnelle - 33
  - Exigences - 33
  - Expérience client - 34
  - Expression fonctionnelle du besoin - 34
- F**
- Faits - 35
  - Fiabilité - 35
  - Fidélité des clients - 35
- G**
- Fournisseur - 35
  - Gaspillage - 36
  - Groupe d'Amélioration de la Qualité GAQ - 36
- H**
- Habilitation - 37
  - HACCP - 37
  - Homologation - 37
  - Hoshin - 37
- I**
- Indicateur - 38
  - Innovation - 38
  - Intelligence émotionnelle - 39
  - ISO - 39
  - ISO 9001 - 39
  - ISO 14001 - 39
  - ISO 26000 - 40
  - ISO 50001 - 40

- J** Juste-à-temps - 40
- K** Kaizen - 41
- L** Kanban - 41
- L** Label - 42
- L** Leadership - 42
- M** Lean management - 43
- M** Liste de contrôle - 43
- M** Maintenance - 44
- M** Maintenance productive - 44
- M** Maîtrise de la qualité - 44
- M** Management - 45
- M** Management visuel - 45
- M** Manuel d'assurance qualité - 45
- M** Mégatendances - 46
- M** Mesure - 46
- M** Méthode - 46
- M** Métrologie - 47
- M** Modèle EFQM - 47
- N** MSP Maîtrise statistique des procédés - 47
- N** Non-conformité - 48
- N** Non-qualité - 48
- N** Norme - 49
- N** Nouvelle Qualité - 49
- O** NPS Net Promoter Score - 50
- O** Organisme certificateur - 50
- O** Orientation client - 51
- O** Outils de la qualité - 51
- O** Outils du management de la qualité OMQ - 52
- P** Panne - 52
- P** Partie prenante - 52
- P** PDCA - 53
- P** Percée - 54
- P** Performance - 54
- P** Phygital - 55
- P** Plan de Continuité d'Activités PCA - 55
- P** Poka Yoké - 55
- P** 5 Pourquoi - 55
- P** Prix Qualité - 56
- P** Procédure - 56
- P** Processus - 56
- P** Progrès - 57
- Q** QOQOC - 58
- Q** Qualification - 58
- Q** Qualité - 58
- R** RADAR - 59
- R** Rebut - 59
- R** Réception - 59
- R** Réclamation - 60
- R** Reengineering - 60
- R** Référentiel - 60
- R** Remue-méninges - 62
- R** Résolution de problème - 62
- R** Revue - 63
- R** Rexcelys - 63
- R** Risque - 63
- R** RSE Responsabilité Sociétale des Entreprises - 64
- S** 5 S - 64
- S** Satisfaction - 65
- S** SDCA - 65
- S** Sécurité - 66
- S** Six Sigma - 66
- S** SMART - 66
- S** SMED Single Minute Exchange of Die - 66
- S** SMI - 67
- S** SMQ - 67
- S** Soft skills - 67
- S** SPC - 67
- S** Spécification - 68
- S** Standard - 68
- S** Statistique - 68
- S** Stratégie - 68
- S** Sûreté de fonctionnement - 69
- S** Sur-qualité - 69
- T** Symétrie des attentions - 69
- T** Tableau de bord qualité - 70
- T** Taux d'attrition - 70
- T** Test - 70
- T** Tolérance - 70
- T** Traçabilité - 71
- T** Transformation - 71
- V** Trophée Leader Qualité France - 72
- V** Valeur - 72
- V** Validation - 72
- V** Variabilité - 73
- V** Vérification - 73
- V** VICA - 73
- Z** Zéro défaut - 74



## ACCREDITATION

### *Accreditation*

Les entreprises sont amenées à apporter la preuve de la conformité de leurs produits, services ou systèmes d'organisation, à certaines exigences techniques prédéfinies. Pour cela, elles font appel à de multiples organismes ou laboratoires. Or, il est important que les contrôles effectués par un organisme d'un pays soient reconnus dans d'autres pays. Au niveau européen, les pays se sont dotés d'outils pour apporter la preuve que leurs propres laboratoires et organismes respectent des règles. C'est ainsi que des systèmes nationaux d'accréditation ont été créés en Europe avec le soutien de la Commission de Bruxelles.

Dans cette perspective, l'accréditation a pour but d'attester que les laboratoires sont capables de réaliser des essais, des analyses ou des étalonnages ; de même, elle a pour but d'attester que certains organismes sont capables de procéder à des actions d'inspection ou de certification dans leur champ de compétence.

L'accréditation est un système mis en place avec les pouvoirs publics pour délivrer des jugements impartiaux. L'accréditation est à considérer comme le dernier niveau de contrôle de l'activité de certification.

L'organisme accréditeur est reconnu par une procédure officielle.

En France, l'accréditation est réalisée par le Comité Français d'Accréditation (COFRAC). Peuvent être accrédités :

- Les laboratoires d'étalonnages ou d'essai et d'analyse ;
- Les organismes certificateurs de systèmes qualité et de personnes ;
- Les organismes certificateurs de produits industriels et de services ;
- Les organismes certificateurs de produits agricoles et alimentaires ;
- Les organismes d'inspection ;
- Les vérificateurs environnementaux pour l'application des règles européennes.

Ne pas confondre : certification, homologation, vérification, labélisation, qualification.

## ACTION CORRECTIVE

### *Corrective action*

Il y a deux manières de comprendre une action corrective : celle que définit la norme qui focalise l'action sur l'élimination de la cause du défaut ; et celle proche du sens courant qui veut que l'action corrective supprime simplement le défaut.

Cette ambiguïté entraîne souvent des confusions. Dans le cadre d'une certification, il faut utiliser la notion comme le veut la norme : une action est dite corrective lorsqu'elle vise à supprimer la cause du défaut. On cherche à empêcher qu'il ne se renouvelle. Il s'agit d'éliminer durablement les problèmes. L'action corrective est l'aboutissement d'une démarche de résolution de problème. C'est véritablement une action curative : on résout définitivement le problème. >>

Dans le sens courant, lorsqu'on parle de correction ou d'action corrective, on décrit l'action de rattrapage, de réparation ou de reprise. Pour être conforme à la norme ISO 9000, cette action n'est pas suffisante. La norme invite à une démarche d'amélioration continue.

*Voir aussi : action préventive, amélioration de la qualité, PDCA.*

## ACTION PRÉVENTIVE

### *Preventive action*

Une action est dite préventive lorsqu'on vise à empêcher l'apparition d'un défaut. On anticipe pour que le défaut ne se produise pas. Elle est associée à un risque ; elle permet d'éliminer une cause probable. Dans la démarche qualité, l'accent est mis sur la prévention des défauts plus que sur leur correction. Bien faire du premier coup, c'est plus simple, c'est plus économique, c'est plus sûr, c'est plus rapide. Cette volonté de prévention conduit à prendre un soin particulier à tous les stades du travail qui doit aboutir à la satisfaction du client.

Mais attention : prévenir les défauts sans faire de correctif ne convient pas ; il faut bien sûr mettre en place toutes les actions correctives nécessaires.

*Voir aussi : action corrective, amélioration de la qualité, PDCA, AMDEC.*

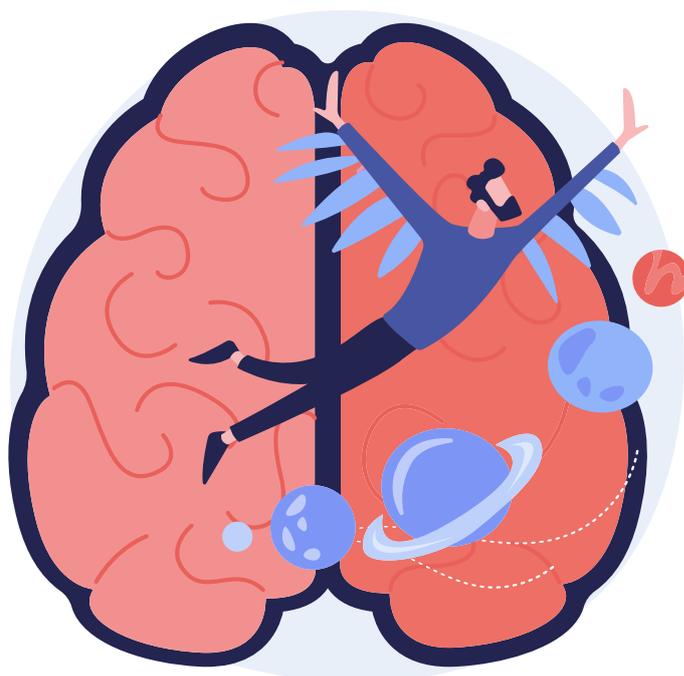
## AGILITÉ

### *Agility*

La capacité à s'adapter à un environnement changeant rapidement, la capacité à gérer une situation de travail marquée par l'incertitude. Une entreprise peut faire preuve d'agilité.

Une personne à son niveau peut faire preuve de flexibilité mentale : capacité d'attention, ouverture au changement, tolérance à l'imprévu, capacité à passer d'une activité à l'autre.

Par ailleurs, les méthodes agiles sont inspirées du Manifeste Agile. Elles proposent une façon de travailler souple et progressive ; elles placent le client au centre de la démarche et mettent l'accent sur les liens entre les membres des équipes.



## AMDEC

### ANALYSE DES MODES DE DÉFAILLANCE, DE LEURS EFFETS ET DE LEUR CRITICITÉ

*FMECA - Failure modes, effects and criticality analysis*

C'est une technique d'analyse et de prévention des défaillances potentielles. Cette méthode d'analyse rigoureuse permet, à partir de la définition des fonctions, d'évaluer les risques afin de prévenir les défaillances ou d'en réduire les effets.

Appliquée à un produit ou à un processus, l'AMDEC cherche à identifier et quantifier – le plus souvent – les défaillances possibles et leurs conséquences. Partant des fonctions assurées par un système, l'analyse permet de repérer ce qui risque de mal fonctionner (mode de défaillance), les effets que cela est susceptible d'engendrer et leur importance, tout cela en termes de probabilité et de gravité (criticité). La quantification permet de hiérarchiser les incidents probables et donc de porter prioritairement l'attention sur les incidents les plus critiques.

L'AMDEC est une méthode préventive par excellence. Elle s'applique aussi bien à un produit, à un processus, à un système en cours de conception ou de modification. Pour être vraiment efficace, elle doit être menée en groupe.

*Voir aussi : analyse fonctionnelle.*

## AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

*Quality improvement*

Ensemble des actions entreprises pour accroître la performance de l'entreprise ou de l'organisme public par une meilleure satisfaction du client / patient / usager.

L'amélioration de la qualité couvre un vaste domaine d'actions possibles parmi lesquelles :

- Mieux connaître les besoins des clients au moyen d'enquêtes ;
- Apprendre à partir des erreurs passées pour qu'elles ne se renouvellent pas : appliquer pour cela la résolution de problème, technique de base de l'amélioration ;
- Imaginer en cours de conception, les dysfonctionnements futurs et les corriger avant la fin de la conception : appliquer pour cela la technique de la sûreté de fonctionnement prévisionnelle ;
- Diminuer les coûts des produits, des procédés, des processus avec les méthodes de conception innovantes ;
- Créer de nouvelles fonctions attractives pour le client.

*Voir aussi : démarche qualité, PDCA.*



## ANALYSE DE LA VALEUR

### *Value analysis*

Méthode qui permet de concevoir un produit, ou de le remettre en question, pour satisfaire l'utilisateur au meilleur coût. Elle prend appui sur l'expression fonctionnelle du besoin – elle s'intègre en cela dans l'analyse fonctionnelle. Elle s'attache à optimiser les choix dans une perspective économique ; le juste nécessaire est recherché. Enfin c'est une démarche pluridisciplinaire de travail en groupe : mobiliser le groupe pour innover.

L'analyse de la valeur est utile pour réduire les coûts et bien répondre aux besoins. Elle devrait toujours prendre appui sur une bonne écoute des besoins.

Le déroulement habituel d'une analyse de la valeur est le suivant :

1. Orientation du projet
2. Recueil d'informations
3. Analyse des fonctions, analyse des coûts
4. Production d'idées, recherche de solutions
5. Approfondissement et évaluation des solutions
6. Bilan prévisionnel, proposition de choix
7. Mise en œuvre
8. Évaluation et consolidation

*Voir aussi : analyse fonctionnelle.*

## ANALYSE FONCTIONNELLE

### *Functional analysis*

L'analyse fonctionnelle s'attache à décomposer le produit en fonctions, en les exprimant sous forme ordonnée suivant leur valeur perçue. C'est un outil d'aide à l'expression ; il fait ressortir la finalité.

L'intérêt majeur de l'analyse fonctionnelle est qu'elle invite celui qui la pratique à se poser la question qu'est-ce que ça fait ? ou à quoi cela sert ? en laissant dans l'ombre le comment on le fait. C'est une manière de raisonner qui permet de se rapprocher de la satisfaction du besoin du client.

L'analyse fonctionnelle s'appuie au départ sur l'inventaire des besoins réels et des résultats attendus des utilisateurs du produit ou du service. En parallèle, on examine les fonctions que doit offrir le produit ou le service pour satisfaire ces besoins et seulement ceux-ci. Pratiquement, on exprime les fonctions sous forme de phrases à l'infinitif.

L'analyse fonctionnelle doit être considérée comme une aide précieuse à la conception. Elle est souvent d'ailleurs la base d'un bon cahier des charges. L'analyse fonctionnelle recense, caractérise, ordonne et hiérarchise les fonctions d'un produit ou d'un service.

Plusieurs démarches existent pour identifier la liste des fonctions d'un produit. Citons en particulier l'analyse de l'environnement et l'analyse de la vie d'un produit :

- Analyse de l'environnement : on recherche tous les éléments de l'environnement d'un produit (objets, personnes, ambiance...) pour étudier les relations avec ces éléments.
- Analyse de la vie d'un produit : à chaque séquence de la vie du produit, on examine les situations rencontrées et les besoins qui en découlent.

L'analyse fonctionnelle est souvent utilisée comme première composante d'une démarche telle que l'analyse de la valeur ou l'AMDEC.

*Voir aussi : analyse de la valeur, AMDEC.*

---

## ANOMALIE

### *Anomaly*

C'est un évènement correspondant à quelque chose qui ne va pas. Comme tout symptôme, l'anomalie est intéressante. Une anomalie représente le point de départ d'une investigation.

Le repérage des anomalies est une puissante source de progrès dans la mesure où cette attitude développe la vigilance des acteurs concernés.

*Voir aussi : action corrective, action préventive.*

---

## ANTICIPATION QUALITÉ

### *Quality anticipation*

C'est l'ensemble des actions permettant de rechercher les nouveaux besoins des clients. Pour l'entreprise, les besoins des clients s'expriment par des attentes. Ces attentes, si l'entreprise souhaite y répondre, deviendront des exigences que la démarche qualité s'attachera à respecter.

On distingue trois types de situations :

- La prise en compte des attentes explicites, celles que le client formule explicitement (sa commande) ;
- La prise en compte des attentes implicites, celles qu'il ne formule pas mais qu'il considère comme allant de soi (par exemple l'amabilité ou l'hygiène dans des prestations de service) ;
- La stimulation de besoins dont le client n'a pas encore véritablement conscience. Cette situation permet d'offrir une fonction attractive (et de provoquer éventuellement le coup de foudre).

L'anticipation qualité consiste à développer un produit, un service, hors des références habituelles pour obtenir un avantage concurrentiel. Ce sont l'écoute des nouvelles attentes et la stimulation des besoins qui permettent d'anticiper et d'être en avance d'un produit sur son marché.

Certains clients bien choisis sont une source d'innovation pour l'entreprise. La Conception à l'Écoute du Marché (CEM) est une méthode qui convient particulièrement pour réaliser cette anticipation qualité en détectant les attentes. La CEM permet de concevoir une fonction attractive.

*Voir aussi : CEM, management par percée.*

---

## ASSURANCE DE LA QUALITÉ

### *Quality assurance*

L'assurance qualité vise à donner confiance au client. Il s'agit de donner la preuve que tout a été mis en place pour atteindre les objectifs fixés. Des dispositions sont prises pour prouver que l'entreprise maîtrise la qualité avec son système qualité.

Attention : l'assurance de la qualité ne signifie pas que les produits sont bons mais que l'entreprise maîtrise ses dysfonctionnements et peut le prouver.

••• LA SUITE DE CE CONTENU EST RÉSERVÉE AUX ADHÉRENTS  
DU RÉSEAU FRANCE QUALITÉ

[WWW.QUALITEPERFORMANCE.ORG](http://WWW.QUALITEPERFORMANCE.ORG)



Pour rejoindre le réseau et accéder aux ressources exclusives,  
informations et adhésions via ce lien >>>  
[www.qualiteperformance.org/rejoindre-lafqp](http://www.qualiteperformance.org/rejoindre-lafqp)

# INDEX DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

Amélioration de la qualité - 8	Excellence relationnelle - 33
Anticipation qualité - 10	Expérience client - 34
Baromètre de satisfaction - 13	Modèle EFQM - 47
Besoin - 14	Nouvelle qualité - 49
Client - 18	Orientation client - 51
CNQ Coût de non qualité - 20	Progrès - 57
COQ Coût d'obtention de la qualité - 20	Qualité - 58
Cycle de la qualité du service - 22	RADAR - 59
Démarche qualité - 24	Rexcelys - 63
Diagnostic qualité - 25	Risque - 63
Ecoute client - 29	RSE Responsabilité Sociétale des Entreprises - 64
EFQM - 30	Satisfaction - 65
Engagement - 31	Symétrie des attentions - 69
Excellence opérationnelle - 32	

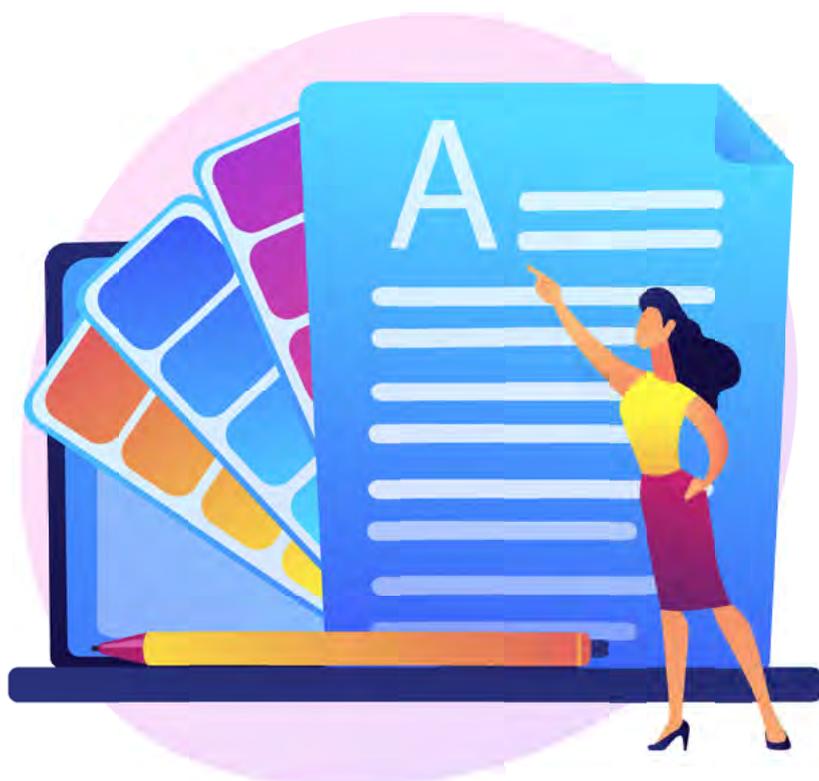
# INDEX DES MÉTHODES & OUTILS QUALITÉ

AMDEC - 8	HACCP - 37
Analyse de la valeur - 9	Hoshin - 37
Autocontrôle - 12	Juste-à-temps - 40
Benchmarking - 13	Kanban - 41
Brainstorming - 14	Liste de contrôle - 43
Cahier des charges fonctionnel - 15	MSP Maîtrise statistique des procédés - 47
Carte de contrôle - 16	NPS - 50
Customer Effort Score CES - 17	Outils de la qualité - 51
CEM - 18	OMQ Outils du Management de la Qualité - 52
Contrôle qualité - 19	PDCA - 53
CSAT - 21	Poka Yoké - 55
CXI - 21	5 Pourquoi - 55
Diagramme causes-effet - 25	Procédure - 56
Diagramme des affinités - 26	Processus - 56
Diagramme des décisions - 26	QOQOC - 58
Diagramme des relations - 27	Résolution de problème - 62
Diagramme en arbre - 27	SMED Single Minute Exchange of Die - 66
Diagramme matriciel - 27	SPC - 67
Échantillon - 29	Test - 70
Enquête satisfaction client - 31	Traçabilité - 71
GAQ Groupe d'Amélioration de la Qualité - 36	

# INDEX NORMES ASSURANCE DE LA QUALITÉ CERTIFICATION

Accréditation - 6  
Assurance de la qualité - 10  
Audit - 11  
Certification - 16  
Conformité - 19  
Documentation qualité - 28  
Exigences - 33  
Homologation - 37  
ISO - 39  
ISO 9001 - 39  
ISO 14001 - 39  
ISO 26000 - 40

ISO 50001 - 40  
Label - 42  
Manuel d'assurance qualité - 45  
Norme - 49  
Organisme certificateur - 50  
Référentiel - 60  
Revue de direction - 63  
SMI - 67  
SMQ - 67  
Spécification - 68  
Standard - 68



# INDEX SIGLES D'ORGANISMES CONCERNÉS PAR LA QUALITÉ

**AFAV** : Association Française d'Analyse de la Valeur

**AFNOR** : Association Française de Normalisation

**AFQP** : Association France Qualité Performance (France Qualité)

**Agence Lucie** : centre de ressources RSE qui fédère près de 800 organisations. Elle a créé le label RSE de référence Lucie 26000 et assure la gestion de labels pour des tiers externes

**AMARC** : Association pour le Management de la Réclamation Client

**APAVE** : Association des Propriétaires d'Appareils à Vapeur et Électrique (en 1867)

**BVQI** : Bureau Veritas Quality International

**CEN** : Comité Européen de Normalisation

**CENELEC** : Comité Européen de Normalisation Électrotechnique

**COFRAC** : Comité Français d'Accréditation

**CONCORDANCE** : Centre d'Excellence Relationnelle. France Qualité est partenaire fondateur

**CTI** : Réseau des Centres Techniques Industriels

**DREAL** : Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement

**DREETS** : Direction Régionale de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités

**EFQM** : European Foundation for Quality Management

**EOQ** : European Organization for Quality

**France Processus** : association référence en matière d'optimisation des chaînes de valeur, du pilotage de la performance et de la transformation digitale. France Qualité est partenaire

**IES** : Institut Esprit Service

**IMdR** : Institut pour la Maîtrise des Risques

**ISDF** : Institut de Sûreté de Fonctionnement

**ISO** : International Organization for Standardization

**LNE** : Laboratoire National d'Essais

**MEDEF** : Mouvement des Entreprises de France

**MESR** : Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche

**MQQ** : Mouvement Québécois de la Qualité

**VCK** : Vlaams Centrum voor Kwaliteit (Association Qualité Flamande)



Réalisation : France Qualité - Crédits illustrations : Adobe Stock



FRANCE  
QUALITÉ

France Qualité • AFQP  
16 Boulevard Saint Germain  
CS 70514  
75237 Paris Cedex 05

[WWW.QUALITEPERFORMANCE.ORG](http://WWW.QUALITEPERFORMANCE.ORG)

