



Pour des services publics de qualité

**Centre d'expertise
des grands organismes**

Lexique de termes reliés à l'assurance qualité

Groupe d'échange sur
l'assurance qualité

Mai 2014

Mise en contexte

Les membres du groupe d'échange sur l'assurance qualité du Centre d'expertise des grands organismes ont remarqué que les définitions des termes reliés à l'assurance qualité ne sont pas toujours uniformes d'une organisation à l'autre et qu'elles diffèrent parfois d'un département à l'autre au sein d'une même organisation. Ainsi, depuis sa création en février 2013, le groupe d'échange a développé des moyens pour se donner une compréhension commune de la sémantique reliée à l'assurance qualité. Pour ce faire, les membres du groupe ont partagé certains outils en place dans leur organisme, dont le Glossaire qualité produit par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ). Les membres ayant convenu que les définitions provenant de ce document s'appliquaient à toutes leurs organisations, l'ensemble de celles-ci a été retenu pour la rédaction du présent lexique de mots reliés à l'assurance qualité.

Ainsi, les définitions présentées aux pages suivantes proviennent du Glossaire qualité de la Société. Les membres du groupe tiennent donc à remercier la SAAQ qui a généreusement accepté de partager ce document. En plus de fournir un langage commun aux membres du groupe, ce lexique deviendra un document de référence en matière d'assurance qualité à l'intérieur des grands organismes du CEGO. De plus, afin de contribuer à l'amélioration de la compréhension de l'assurance qualité au sein de la fonction publique québécoise, les membres du groupe d'échange souhaitent que le référentiel produit soit diffusé au sein de l'appareil gouvernemental, pour le bénéfice de tous les ministères et organismes.

Lexique de termes reliés à l'assurance qualité

Termes	Définitions ¹
Action préventive	Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité potentielle ou d'une autre situation potentielle indésirable.
Amélioration continue	Activité régulière permettant d'accroître la capacité à satisfaire aux exigences.
Approche processus	Toute activité ou ensemble d'activités qui utilise des ressources pour convertir des éléments d'entrée en éléments de sortie peut être considéré(e) comme un processus. Pour qu'un organisme fonctionne de manière efficace, il doit identifier et gérer de nombreux processus corrélés et interactifs. Souvent, l'élément de sortie d'un processus forme directement l'élément d'entrée du processus suivant. L'identification et le management méthodiques des processus utilisés dans un organisme, et plus particulièrement les interactions de ces processus, sont appelés « l'approche processus ».
Assurance qualité	L'assurance qualité concerne l'organisation et les moyens mis en œuvre par l'organisme pour garantir la qualité. Elle vise à donner confiance dans l'aptitude de l'organisme à réaliser et à maintenir la qualité voulue. Elle conduit l'entreprise à s'assurer que toutes les activités ayant une influence sur la qualité des produits ou des services sont suffisamment définies et maîtrisées.
Charte qualité	Voir politique qualité
Client	Organisme ou personne qui reçoit un produit comme un consommateur, client, utilisateur final, détaillant, bénéficiaire ou acheteur. Le client peut être interne ou externe à l'organisme.
Conformité	Satisfaction d'une exigence. NON-CONFORMITÉ : non-satisfaction d'une exigence.
Contrôle qualité	Partie du management de la qualité visant à déterminer si les exigences pour la qualité ont été satisfaites. Il est nécessaire car il permet de vérifier et d'évaluer si les objectifs sont atteints et de s'appuyer sur des faits pour lancer les actions préventives et correctives.
Efficacité	Niveau de réalisation des activités planifiées et d'obtention des résultats escomptés.
Efficience	Rapport entre le résultat obtenu et les ressources utilisées. Capacité de produire un effet positif.
Fournisseur	Organisme ou personne qui procure un produit comme un producteur, distributeur, détaillant, prestataire de service ou d'information. Un fournisseur peut être interne ou externe. Dans une situation contractuelle, le fournisseur peut être appelé « contractant ».
Management	Activités coordonnées pour orienter et contrôler un organisme.

¹ Les définitions présentées dans ce tableau sont tirées du Glossaire Qualité de la Vice-présidence à l'accès au réseau routier de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).

Termes	Définitions ¹
Management de la qualité	Activités coordonnées permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité. L'orientation et le contrôle d'un organisme en matière d'assurance qualité incluent généralement l'établissement d'une politique (charte) 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.
Organisation	Ensemble de responsabilités, pouvoirs et relations entre les personnes. Cet ensemble est généralement structuré. L'organisation est souvent formalisée dans un manuel qualité ou le plan qualité. Le champ d'une organisation peut inclure des interfaces pertinentes avec des organismes externes.
Organisme	Ensemble d'installations et de personnes avec des responsabilités, pouvoirs et relations comme une compagnie, société, firme, entreprise, institution, œuvre de bienfaisance, un travailleur indépendant, une association, ou parties ou combinaison de ceux-ci. Cet ensemble est généralement structuré. Un organisme peut être public ou privé.
Partie prenante	Personne ou groupe de personnes ayant un intérêt dans le fonctionnement ou le succès d'un organisme. Clients, propriétaires, personnes d'un organisme, fournisseurs, banques, syndicats, partenaires ou société. Un groupe de personnes peut être un organisme, une partie de celui-ci ou plusieurs organismes.
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. Les processus d'un organisme sont généralement planifiés et mis en œuvre dans des conditions maîtrisées afin d'apporter une valeur ajoutée.
Procédure	Manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus.
Produit	Résultat d'un processus. Peut être un bien matériel ou un service.
Politique qualité	La norme ISO définit la politique qualité comme étant les orientations et intentions générales d'une organisation relativement à la qualité telle que formulée par la direction. La politique qualité, une fois définie, formulée, diffusée, et comprise, incarnera la ligne directrice pour les employés et aidera dans la prise de décision vers un but commun et partagé. La politique qualité permet de traduire les attentes et besoins des clients et la stratégie correspondante de l'organisation tout en prenant en compte la culture de l'organisation, ses marchés et son secteur. Selon l'organisation, la politique qualité peut prendre le non de charte, orientation, engagement, etc.
Qualité	Aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences.
Système	Ensemble d'éléments corrélés ou interactifs.
Système de management	Système permettant d'établir une politique et des objectifs et d'atteindre ces objectifs. 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 financier ou un système de management environnemental.

¹ Les définitions présentées dans ce tableau sont tirées du Glossaire Qualité de la Vice-présidence à l'accès au réseau routier de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).