

Terminologie QUALITASS

Note explicative

1/ • Engagement :

Il s'agit d'un document écrit du responsable d'entreprise par lequel il confirme sa décision de s'engager dans une démarche QUALITASS. Cet engagement est porté à la connaissance du personnel, expliqué et commenté. Un point régulier sur le respect de cet engagement (réunion trimestrielle par exemple) est fait par la Direction avec le personnel concerné.

2/ • Politique de l'entreprise :

Il s'agit d'un document écrit du responsable d'entreprise par lequel il confirme les orientations et intentions générales de l'entreprise incluant la Qualité et la sécurité. La politique doit fournir un cadre de travail pour prendre des décisions cohérentes et servir de point de référence à l'ensemble du personnel.

- Ex :
- Respect des exigences des clients
 - Respect des exigences légales et réglementaires
 - Amélioration de la Qualité
 - Amélioration de la sécurité
 - Amélioration de la productivité
 - Développement de l'entreprise
 - Implication du personnel

3/ • Indicateurs :

Moyens de mesurer les performances de l'entreprise.

- Ex :
- Nombre de réclamation clients
 - Taux de fréquence des accidents
 - Taux de gravité des accidents
 - Taux de disponibilité du matériel
 - Satisfaction client
 - Croissance du chiffre d'affaires et rentabilité
 - Embauche
 - Formation réalisée

4/ • Objectifs :

Les objectifs sont fixés par le responsable de l'entreprise dans le cadre de la politique de l'entreprise. La réalisation de ces objectifs est mesurée à l'aide des indicateurs. Ils doivent être simples, mesurables, réalistes et acceptés de tous.

- Ex :
- Diminuer de x % le nombre de réclamation clients
 - Diminuer de x % le taux d'accidents du travail
 - Augmenter de x % le Chiffre d'Affaires de l'entreprise
 - Réaliser x journées de formation à la sécurité

5/ • Amélioration continue :

L'amélioration continue résulte de :

- l'analyse des non-conformités et mise en place de mesures correctives
- l'analyse des résultats par rapport aux objectifs et ajustement par la direction de l'entreprise

Explication de quelques termes spécifiques

• Non-conformité :

Non-satisfaction d'une exigence client ou dysfonctionnement interne pouvant mettre en cause l'efficacité, l'amélioration de l'entreprise ou la satisfaction du client.

La non-conformité doit être corrigée et les causes doivent être analysées pour en éviter la répétition.

• Habilitation formelle :

Reconnaissance par la direction de l'aptitude d'une personne à réaliser une activité. Cette habilitation est concrétisée par un document écrit nominatif.