MINISTÈRE
DES ARMÉES
Liberté
Égalité
Fraternité

Direction de la sécurité aéronautique d'État
Direction de la circulation aérienne militaire
Division de l'information aéronautique

MANUEL QUALITE

	REDACTION	VERIFICATION	APPROBATION
Nom	ADC Gérardin	CC Baudais	LCL Bouvet
Date	15/02/24	27/02/2024	12/03/2024
Signature	*Original signé* *C.GERARDIN*	*Original signé* *M. BAUDAIS*	*Original signé* *P. BOUVET*

Mise en vigueur : mars 2024

.

VERSION ÉLECTRONIQUE EN VIGUEUR DISPONIBLE UNIQUEMENT SUR :
- http://portail-dircam.intradef.gouv.fr/
- réseau intranet de la DIA.

SOMMAIRE

SOMMAIRE 2
1. HISTORIQUE DES MODIFICATIONS 3
2. LETTRE D'ENGAGEMENT 4
3. OBJET 5
4. DOCUMENTATION DE REFERENCE 5
5. ORGANISATION DE LA DIVISION DE L'INFORMATION AERONAUTIQUE 5
5.1. Historique 6
5.2. Organisme de tutelle 6
5.3. Missions et organisation 6
6. DEMARCHE QUALITE 7
6.1. Domaine d'application 7
6.1.1. Champ de certification 7
6.1.2. Exclusions 8
6.1.3. Enjeux internes /enjeux externes 8
6.2. Parties intéressées 8
6.3. Stratégie et objectifs qualité DIA 8
6.4. Amélioration continue 9
6.5. Organisation de la Qualité 9
6.6. Responsabilités du chef de la DIA 10
6.7. Système documentaire 10
7. APPROCHE PROCESSUS 11
7.1. Cartographie et Interactions des processus 11
8. MAITRISE DES RISQUES ET OPPORTUNITES 12
ANNEXE 13
VOCABULAIRE QUALITÉ 13

1. HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

VERSION	DATE	NATURE DU CHANGEMENT	PARAGRAPHES	REDACTEUR
MQ v11.8	12/11/20	Mise à jour lettre d'engagement	§1	ADC Gérardin
MQ v11.9	10/09/21	Mise à jour organigramme DIA	§4.3 et §5.5 et annexe 1	ADC Gérardin
MQ v12.0	20/09/21	Mise à jour lettre d'engagement	§2	ADC Gérardin
MQ v 13.0	05/09/22	Modification et rajout de § suite audit AFNOR	Tous	ADC Gérardin
MQ v13.1	12/03/24	Modification organigramme DIA et logo DSAE, mise à jour prestataires	§5.3, §6.2	ADC Gérardin

2. LETTRE D'ENGAGEMENT

MINISTÈRE
DES ARMÉES
Liberté
Égalité
Fraternité

Direction de la sécurité aéronautique d'État
Direction de la circulation aérienne militaire
Division de l'information aéronautique

Mérignac, le 20 septembre 2021

LETTRE D'ENGAGEMENT
du chef de la Division de l'information aéronautique 04.520

La Division de l'information aéronautique s'est inscrite dans une démarche qualité ISO 9001 depuis 2000. Depuis plusieurs années, elle s'est engagée à respecter la version 2015 de la norme, en intégrant la maitrise des risques et le renforcement du leadership dans son fonctionnement. Ces efforts soulignent une volonté d'évolution et du respect des valeurs pour répondre aux besoins de l'aéronautique d'état selon les réglementations définies.

D'autre part, à compter de janvier 2022, le service de conception des procédures de vol aux instruments publiées à l'AIP, rendu par la section études et procédures (SEP) de la DIA, s'inscrira dans une démarche de certification vis-à-vis des exigences du règlement (UE) 2017/373. Le respect continu de ces exigences constitue dès à présent un nouvel enjeu pour la DIA.

Plus que jamais, notre système qualité est un outil essentiel pour maitriser notre environnement, parfaire nos méthodes ou pratiques et s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue. Le SMQ[1] reste une véritable colonne vertébrale de nos activités, soutenant des processus performants, pour assurer la satisfaction de nos clients et atteindre les objectifs fixés. C'est grâce à tout cela que nous pourrons atteindre notre objectif d'amélioration de la performance de notre système.

A ce titre notre système de management doit être un outil évolutif permettant d'appréhender les enjeux majeurs suivants pour les années à venir :

- La poursuite de la transition numérique de la documentation aéronautique ;
- La garantie de la satisfaction client au travers de l'atteinte des objectifs fixés ;
- Le développement de la coopération civile-militaire renforcée dans un contexte AIM[2] européen.

De plus la DIA s'implique fortement, au travers de réflexions actuellement en cours, pour moderniser la production de la documentation aéronautique, simplifier les actions internes et optimiser les taches nécessaires à la fabrication de la documentation aéronautique de demain en tout numérique.

J'engagerai tous mes efforts en ce sens et je sais pouvoir compter sur la compétence des personnels de la DIA, leur détermination et leur capacité à travailler ensemble pour atteindre les objectifs fixés à la DSAÉ/DIRCAM/DIA dans sa mission au profit de l'ensemble des usagers de l'aviation d'État.

Le Lieutenant-Colonel Patrice ROUVET
Chef de la division Information Aéronautique
De la Direction de la Circulation Aérienne Militaire

[1] SMQ : système de management de la qualité
[2] AIM : aeronautical information management

3. OBJET

Le présent manuel qualité (MQ) a vocation à présenter l'ensemble des dispositions qualité mises en œuvre au sein de la DIA[1] pour assurer la maîtrise et l'amélioration de ses activités au profit de la satisfaction de ses clients, conformément aux exigences réglementaires en vigueur, énoncées au paragraphe 4. Ces dispositions fondent le SMQ[2] de la DIA.

4. DOCUMENTATION DE REFERENCE

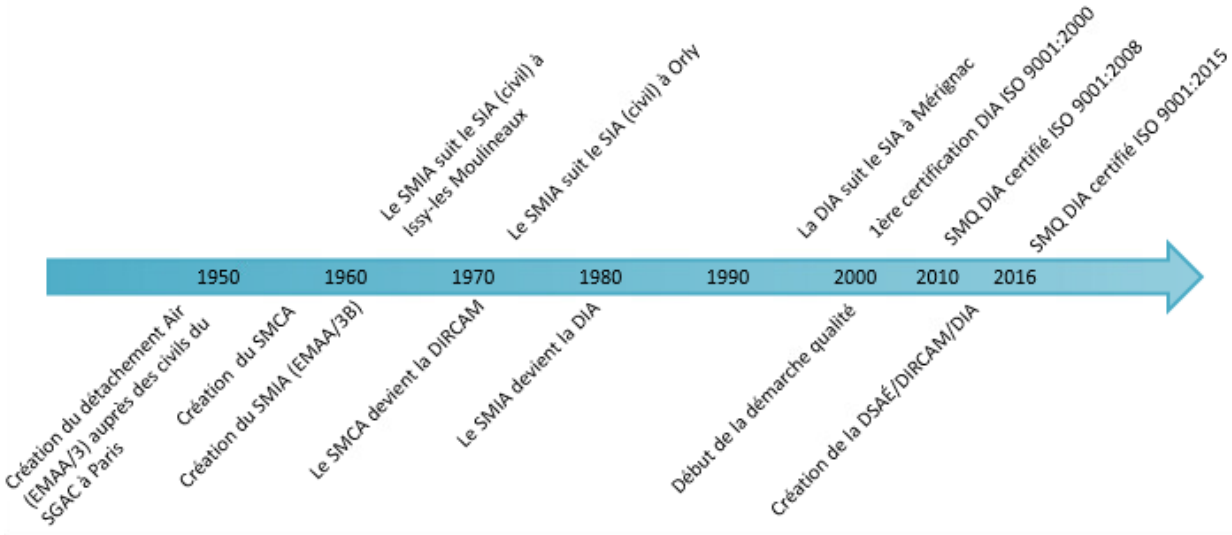
Les dispositions contenues dans ce manuel prennent en compte les textes suivants :

- Normes NF ISO 9001 version 2015 « Systèmes de management de la qualité - Exigences »;
- Décret n° 2013-366 du 29 avril 2013 portant création de la direction de la sécurité aéronautique d'État ;
- Arrêté du 3 mai 2013 portant sur l'organisation de la direction de la sécurité aéronautique d'État – Chapitre III / Organisation des échelons locaux de la direction de la sécurité aéronautique d'État ;
- Annexe 15 à la convention relative à l'organisation de l'aviation civile internationale (OACI) « services d'information aéronautique ;
- Règlement (UE) 2017/373 concernant des exigences applicables aux services de gestion du trafic aérien et aux services de navigation aérienne, à la conception des structures d'espace aérien et à la qualité des données, et à la sécurité sur les pistes modifié par le règlement d'exécution (UE) 2020/469 du 14 février 2020, le règlement (UE) 139/2014 modifiant le ;
- Arrêté du 24 janvier 2022 relatif à l'information aéronautique ;
- Arrêté du 24 janvier 2022 relatif à l'établissement et à la conception des procédures de vol aux instruments ;
- Arrêté du 6 juillet 2018 relatif aux cartes aéronautiques ;
- Instruction n°150 DSAÉ[3]/DIRCAM[4] relative à la documentation aéronautique ;
- Instruction n°250 DSAÉ/DIRCAM relative à l'information aéronautique ;
- Instruction n°350 DSAÉ/DIRCAM relative à la conception et à l'établissement des procédures de vol aux instruments ;
- Toute autre réglementation applicable aux missions dévolues à la DIA.

5. ORGANISATION DE LA DIVISION DE L'INFORMATION AERONAUTIQUE

[1] DIA : division de l'information aéronautique
[2] SMQ : système de management de la qualité
[3] DSAÉ : direction de la sécurité aéronautique d'État
[4] DIRCAM : direction de la circulation aérienne militaire

5.1. Historique



5.2. Organisme de tutelle : la DSAÉ/DIRCAM

https://www.defense.gouv.fr/dsae/nos-domaines-dexpertise/securite-aeronautique

La division de l'information aéronautique dépend de la direction de la sécurité aéronautique d'État (DSAÉ), service à compétence nationale placé auprès du ministre des armées. La DSAÉ exerce également ses missions au profit du ministère de l'Intérieur et du ministère des Finances chargé des douanes.

La DSAÉ est au service de l'aéronautique d'État (armée de l'Air et de l'Espace, armée de Terre, Marine nationale, DGA[5], gendarmerie nationale, sécurité civile, douane).

Responsable de l'élaboration du Programme de sécurité de l'aéronautique d'État (PSAÉ), la DSAÉ met en œuvre une démarche globale de sécurité aéronautique qui se traduit par les missions de :

- réglementation et surveillance des activités de l'aéronautique d'État ;
- veille réglementaire et conseil au profit des acteurs de l'aviation d'État ;
- représentation de l'État français pour les questions de sécurité aéronautique auprès des instances européennes & internationales.

Ses missions sont réalisées au travers de ses 3 domaines d'expertise que sont :

- la circulation aérienne militaire ;
- la navigabilité étatique ;
- la formation des personnels navigants et l'exploitation des aéronefs.

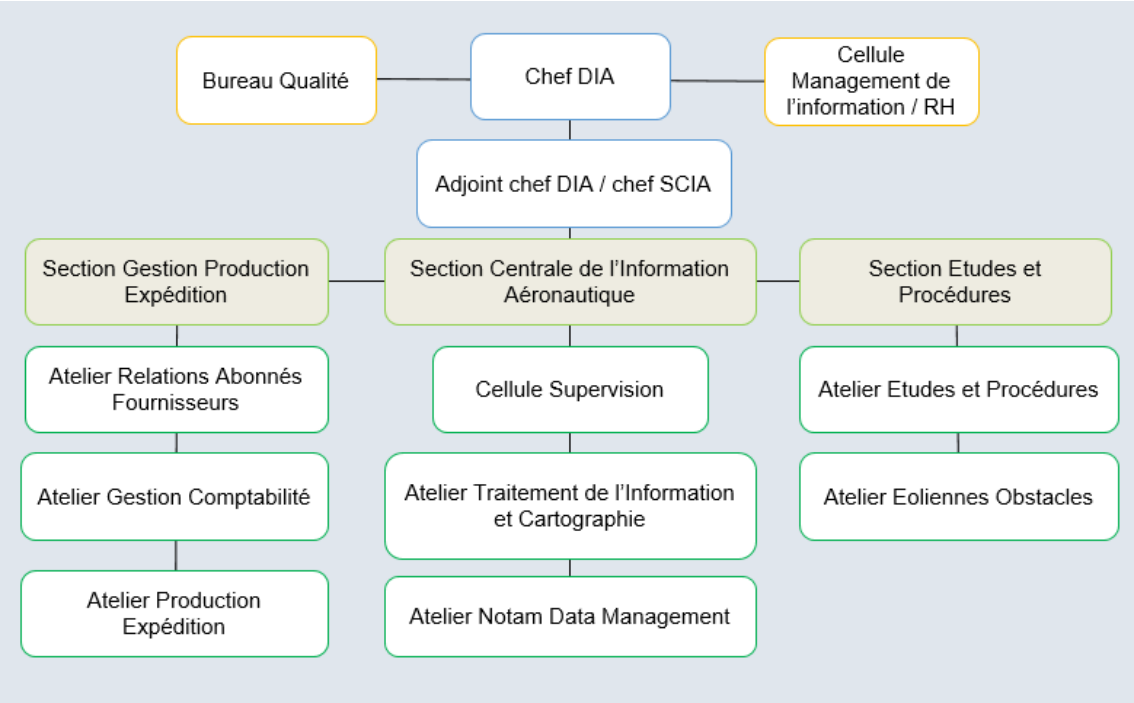
5.3. Missions et organisation

La note d'organisation de la DIA ainsi que les fiches de poste associées, disponibles sur le réseau interne, définissent en détail ses missions, son organisation et précisent les tâches qui incombent aux personnels de la DIA 04.520.

---

[5] DGA : délégation générale de l'armement

Organigramme simplifié



6. DEMARCHE QUALITE

Conformément à l'annexe 15 de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI), la DIA a mis en place une démarche qualité ISO 9001 depuis 2001.

Celle-ci stipule notamment que « *des systèmes de gestion de la qualité seront mis en place et entretenus, […] il est recommandé que le système de gestion de la qualité établi […] suive les normes d'assurance de la qualité de la série 9000 de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et qu'il soit certifié par un organisme agréé* ».

L'assurance qualité du processus de conception de procédures de vol aux instruments est détaillée dans le document 8168 PANS[6]-OPS[7] de l'OACI ainsi que dans le manuel d'assurance de la qualité des procédures de vol 9906 – de l'OACI qui stipule que « *Les Procédures pour les services de navigation aérienne — Exploitation technique des aéronefs (PANS-OPS, Doc 8168) demandent à chaque État de prendre les mesures nécessaires pour contrôler la qualité du processus utilisé pour appliquer les critères de conception des procédures. Ces mesures doivent garantir la qualité et la sécurité de la conception des procédures par l'intermédiaire d'opérations d'analyse, de vérification, de coordination et de validation en certains points précis du processus, de manière à pouvoir apporter les corrections nécessaires dès que possible* ».

Certifiée prestataire « Flight Procedure Design » (FPD) depuis le 21 mars 2022, la DIA applique également les exigences relatives à la qualité des données présentes dans le règlement d'exécution (UE) 2020/469 du 14 février 2020.

6.1. Domaine d'application

6.1.1. Champ de certification

[6] PANS : Procedures for Air Navigation Services
[7] OPS : Operations

Les activités de la DIA concernées par la certification ISO sont :

- Conception, élaboration, production et distribution de documents français d'information aéronautique spécifiques Défense sur tout type de support au profit de l'aéronautique d'État ;
- Conception et élaboration de procédures de vol aux instruments

Depuis le 26 avril 2016, le SMQ de la DIA est certifiée ISO 9001 : 2015.

6.1.2. Exclusions

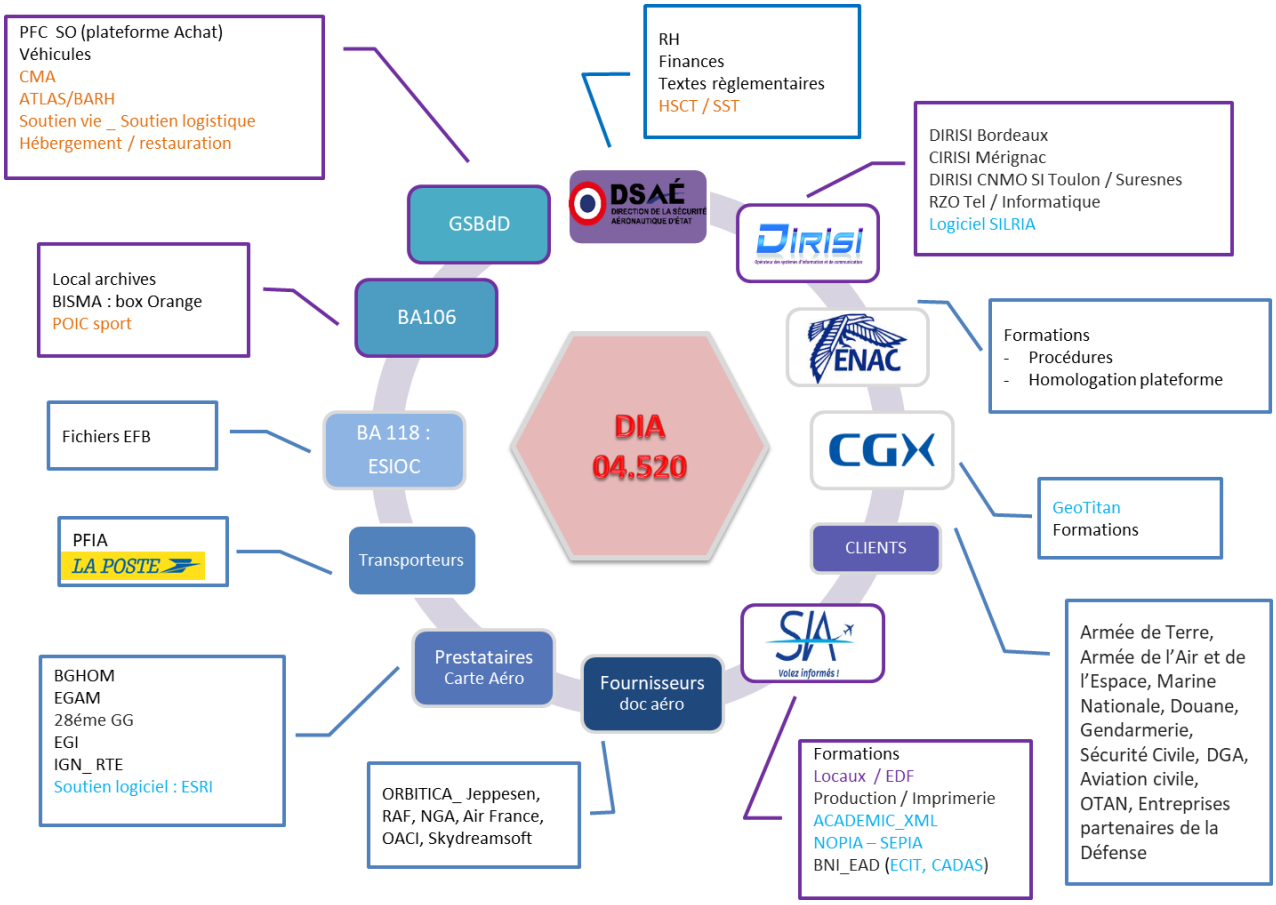
N'étant pas concerné par ces activités, la DIA exclue le(s) chapitre(s) suivant de la norme ISO 9001 :

§7.7.5.2. Traçabilité de la mesure

6.1.3. Enjeux internes / enjeux externes

Les enjeux internes et externes sont détaillés dans la note stratégie et politique de la DIA.

6.2. Parties intéressées



6.3. Stratégie et objectifs qualité DIA

La stratégie, la politique et les objectifs de la DIA sont réactualisés annuellement et font l'objet d'une note de service dédiée.

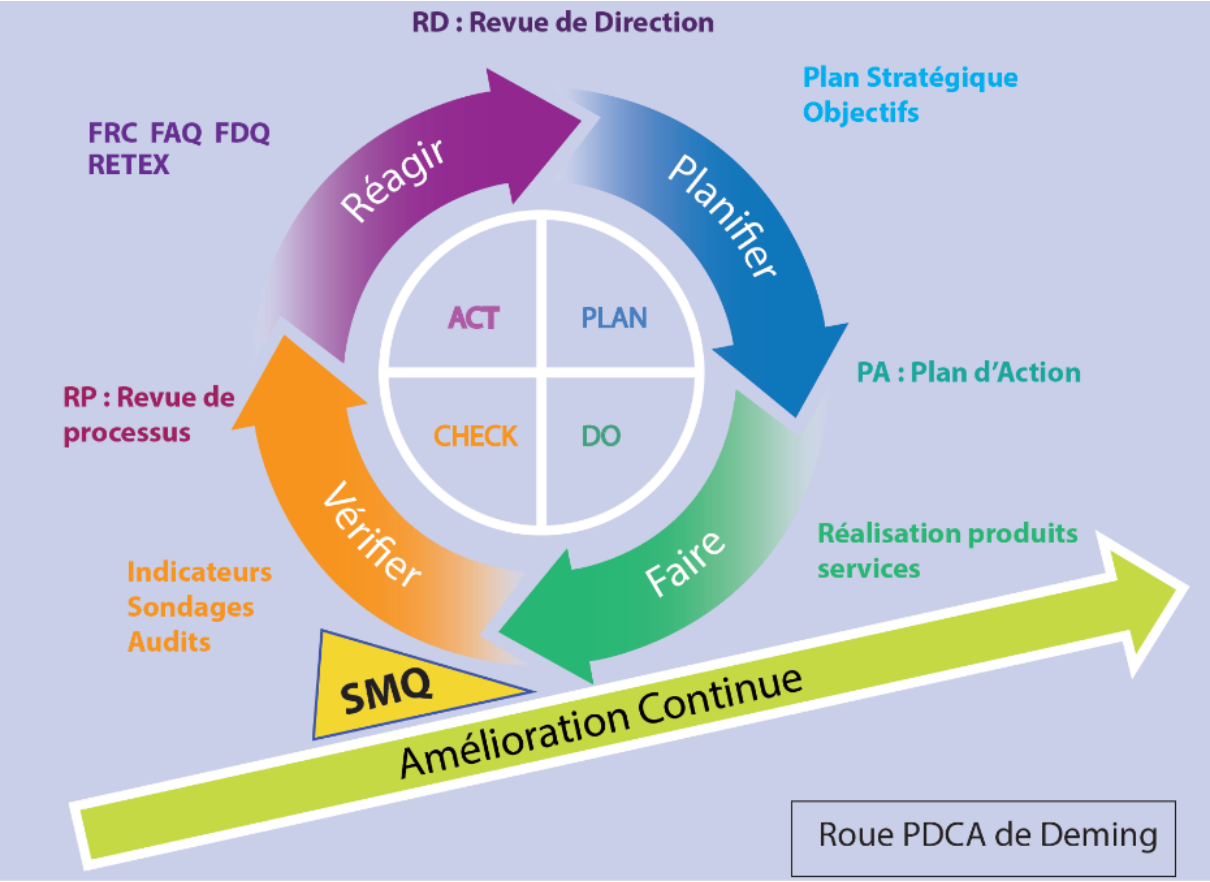
Les objectifs sont axés autour des principes et valeurs suivants :

- Qualité des informations intégrée aux procédures de travail ;
- Écoute et satisfaction des besoins des abonnés ;

- Organisation de la DIA adaptée et recueil des besoins ;
- Complétude de la mission ;
- Culture de la sécurité et de la qualité.

6.4. Amélioration continue

La DIA met en œuvre, au titre de l'amélioration continue, le modèle suivant (roue de Deming, PDCA[8]) :



6.5. Organisation de la Qualité

L'ensemble du personnel de la DIA est acteur du SMQ, dans les conditions définies par sa fiche de poste, au travers de la hiérarchie suivante :

- le chef de la DIA et son adjoint ;
- les chefs de sections ;
- l'équipe Qualité composée du RSQ[9] et du BQ[10] ;
- le vivier d'auditeurs internes ;
- les pilotes de processus et leurs aides-pilotes ;
- tout le personnel mettant en œuvre des procédures et fiches réflexes.

---

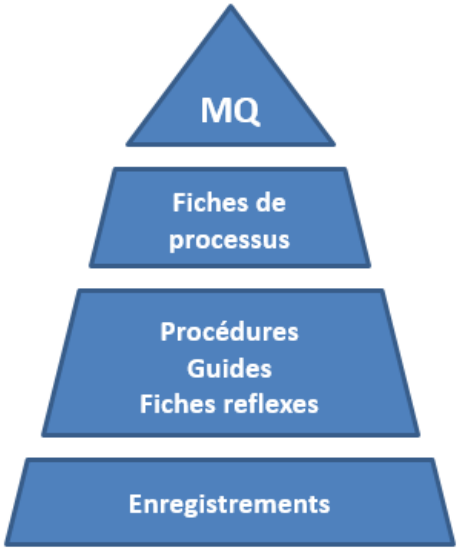
[8] PDCA : Plan Do Check Act
[9] RSQ : responsable système qualité
[10] BQ : bureau qualité

6.6. Responsabilités du chef de la DIA

Une lettre d'engagement est rédigée par le chef de la DIA lors de sa prise de fonction. Elle est intégrée au MQ.

Le chef de la DIA tient également à jour le plan stratégique qui reprend l'intégralité de la politique Qualité de l'unité en la déclinant sous forme d'objectifs concrets.

6.7. Système documentaire



Le Manuel Qualité **MQ** définit le SMQ de l'unité selon le référentiel ISO 9001.

Les **fiches processus** décrivent le fonctionnement de chaque processus (objectif, indicateurs, ressources nécessaires, interactions, enregistrements, maîtrise des risques etc…).

Les **procédures** détaillent les opérations pour réaliser des tâches.

Les **fiches réflexes** et/ou **guides** explicitent les moyens d'y parvenir.

Les **enregistrements** sont les documents conservés pour apporter les preuves tangibles des activités effectuées ou résultats obtenus.

Les procédures clés du SMQ de la DIA participant à son amélioration continue et empirique (traçabilité) sont :

- PR[11] DIA 01 « Maîtrise de l'information documentée » ;
- PR DIA 02 « Piloter un processus » ;
- PR DIA 03 « Maîtrise des non-conformités et actions correctives » ;
- PR DIA 04 « Audit interne » ;
- PR DIA 05 « Maîtrise des risques et opportunités »
- PR DIA 08 « Revue de direction » ;
- PR DIA 15 « Maîtrise des enregistrements Qualité ».

Dans le cadre de la communication interne et externe, certaines documentations du SMQ de la DIA sont diffusées sur les sites Intradef et Internet de la DIRCAM/DIA :

- le manuel qualité (MQ) n'est présenté que sur le site Intradef et le réseau de la DIA ;
- une cartographie globale du SMQ de la DIA ;
- une cartographie par processus sur Intradef ;
- une fiche processus comprenant un logigramme du processus, son tableau de synthèse, maîtrise des risques et son tableau de maîtrise des enregistrements sur le réseau DIA.

[11] PR : procédure

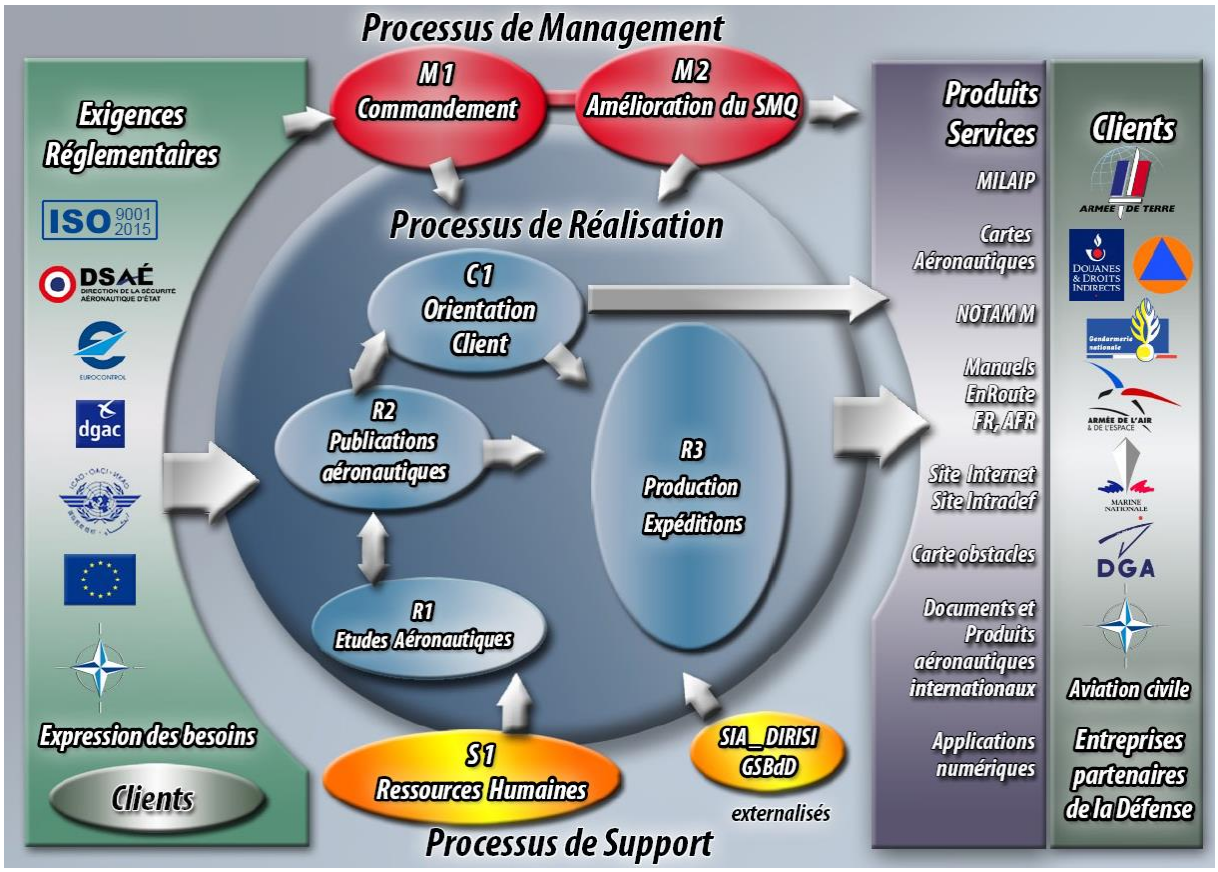
L'intégralité des données qualité DIA est accessible à tous les acteurs DIA sur le réseau informatique interne DIA. Une version originale papier de la documentation du SMQ est conservée par le BQ.

Le plan d'actions de l'unité, rendu disponible sur le réseau informatique interne DIA :

- assure l'enregistrement central des objectifs et actions d'amélioration du SMQ DIA. Il est ainsi l'un des outils majeurs du pilotage du SMQ DIA ;
- est décliné par processus ;
- constitue le support de la mesure de l'efficacité du SMQ DIA.

7. APPROCHE PROCESSUS

7.1. Cartographie et Interactions des processus



Le détail du niveau d'interactions propres à chaque processus est consultable sur le site Intradef de la DIRCAM grâce aux cartographies de chaque processus.

NOTE : la gestion des ressources matérielles ne dispose pas de processus support dédié dans la présente cartographie. La DIA fait appel à des processus externalisés qui subviennent à ses besoins en termes :

- d'infrastructure (charges, frais de fonctionnement et d'infrastructure de ses locaux) au travers d'une convention annuelle à reconduction tacite avec le **SIA** (convention II SIA/DIA) ;
- d'équipements et de moyens (informatiques, bureautiques, de communication et de transport en particulier) au travers d'un soutien général par le **GSBdD Bordeaux-Mérignac-Agen** et **la DIRISI**. En outre, la procédure PR DIA 11 « Approvisionnement en

ressources matérielles » traite des modalités de commande/réception en matériels courants utilisés par l'unité.

La traçabilité des mesures se référant à ces domaines est simplement réalisée à travers le plan d'actions de l'unité, généralement sous le processus M1.

8. MAITRISE DES RISQUES ET OPPORTUNITES

La maitrise des risques et opportunités fait l'objet d'une procédure DIA spécifique. Voir « Tabord DIA ».

ANNEXE

VOCABULAIRE QUALITÉ

Les définitions ci-dessous interviennent en complément de celles accessibles sur le réseau DIA (Tabord).

Acteur	Personne qui effectue des taches au sein d'un processus
Action corrective	Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité et à éviter sa réapparition.
Action curative	Action visant à corriger les résultats d'une non-conformité ou d'une situation indésirable détectée. Elle n'empêche pas la réapparition d'une non-conformité (à la différence d'une action corrective) mais vise à satisfaire le client en lui proposant une solution palliative satisfaisante à son besoin.
Action préventive	Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité potentielle ou d'une situation potentielle indésirable. Elle est entreprise pour empêcher l'occurrence d'une non-conformité. Remarque : Il peut y avoir plusieurs causes à une non-conformité potentielle.
Aide-pilote de processus	Assiste le pilote de processus
Amélioration	Activité visant à améliorer les performances.
Amélioration continue	Activité récurrente d'amélioration des performances.
Approbation	Etape finale de la conception documentaire, l'approbation engage la responsabilité de la personne afférente pour autoriser la diffusion et l'utilisation d'un document.
Attestation de reconnaissance de compétences	Préalable et sanction incontournables à l'état d'évaluateur mais également à l'exercice de la fonction en toute autonomie.
Audit	Processus méthodique et indépendant, permettant d'obtenir des preuves tangibles et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits.
Audité	Organisme qui est audité.
Auditeur	Personne ayant la compétence pour réaliser un audit. Dans ce cadre, il convient que l'auditeur soit intègre, ouvert d'esprit, diplomate, observateur, perspicace, polyvalent, tenace, capable de décision, impartial, indépendant et autonome.
Besoin	Un besoin se caractérise comme un manque d'un abonné ou d'un usager qui peut être exprimé vers la DIA de plusieurs manières (courrier, mail, NeMO, FRC, etc.). Il peut s'agir soit d'un besoin client, soit d'un besoin émanant d'une directive, soit de la réalisation d'exigences réglementaires. Un besoin peut aussi être exprimé à l'intérieur de l'organisation DIA.

Cartographie	Représentation graphique des processus d'une entreprise. La cartographie des processus à la particularité de mettre en évidence les différents processus les uns par rapport aux autres.
Chef de la DIA	Fonction de chef de division exercée par un officier supérieur. Le chef de la DIA est considéré comme directeur DIA.
Chef de projet	Personne chargée de mener un projet et de gérer son bon déroulement. Il anime une équipe en faisant appel à des compétences techniques et à des ressources dédiées (RH, matérielles, budgets, etc.).
Chef de section	Fonction exercée par un officier subalterne ou par un sous-officier supérieur de la DIA.
Client	Personne ou organisme qui est susceptible de recevoir ou qui reçoit un produit ou un service destiné à, ou demandé par, cette personne ou cet organisme.
Commandement	Chef de la DIA et son adjoint.
Concepteur	Toute personne qualifiée pouvant être chargée de réaliser l'étude ou la vérification d'une procédure de vol aux instruments au sein de la DIA/SEP.
Conclusions d'audit	Résultats d'un audit auquel l'équipe d'audit parvient après avoir pris en considération les objectifs de l'audit et tous les constats d'audits.
Conformité	Satisfaction d'une exigence.
Constat d'audit	Résultats d'un audit auquel l'équipe d'audit parvient après avoir pris en considération les objectifs de l'audit et tous les constats d'audits
Critères d'audit	Ensemble de politiques, procédures ou exigences déterminées. Couramment appelés "référentiel d'audit", ils constituent la référence vis-à-vis de laquelle les preuves d'audit sont comparées.
Cycle AIRAC	Série de dates communes de mise en vigueur des BMJ à intervalles de 28 jours. Les informations sont diffusées au moins 42 jours avant la date d'application de façon à ce qu'elles parviennent à leur destinataire au moins 28 jours avant la date d'application.
Défaut	Non-conformité relative à une utilisation prévue ou spécifiée
Directeur DIA (SMQ)	Chef de la DIA.
Direction	Personne ou groupe de personne qui oriente et contrôle un organisme au plus haut niveau.
Direction DIA	Direction composée du chef de la DIA, de son adjoint, des chefs de sections et du BQ.
Echantillonnage	Sélection aléatoire d'éléments de la production pour vérification de conformité.
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.

Enregistrement	Conservation d'informations documentées nécessaires pour apporter la preuve de la conformité aux exigences
Epreuve	Premier exemplaire de la production papier soumis à validation du responsable de document.
Équipe projet	L'équipe projet, animée par le chef de projet, est composée des différents acteurs qui interviennent dans le développement du produit futur.
Exigence	Besoin ou attente qui est formulé, généralement implicite ou obligatoire.
Fiche d'amélioration qualité (FAQ), coche ‘anomalie’	La FAQ, qui fait partie du système Qualité est un outil de progrès où les non-conformités rencontrées doivent être décrites avec précision ou bien des suggestion d’amélioration peuvent être proposées. Elles sont alors analysées pour en trouver les causes ou pour étudier leur faisabilité. Des solutions ou réponses adaptées sont recherchées avec les principaux acteurs. Ces solutions ou réponses sont approuvées par le responsable du service et le responsable qualité. Entérinées par le Commandement DIA dans le cas d’amélioration.
Fiche d'amélioration qualité (FAQ), coche ‘suggestion d'amélioration'	La FAQ, qui fait partie du système Qualité est un outil de progrès où les non-conformités rencontrées doivent être décrites avec précision. Elles sont alors analysées pour en trouver les causes. Des solutions adaptées sont recherchées avec les principaux acteurs. Ces solutions sont approuvées par le responsable du service et le responsable qualité.
Fiche individuelle de progression	Enregistrée et établie par le parrain, elle permet d’apprécier les capacités du filleul à tenir le poste. Cette évaluation est réalisée selon une fréquence adaptée à la durée totale de la formation ; fréquence qui ne devrait pas excéder un an.
Fiche processus	Document formel, consultable sur les sites Intradef et Internet de la DIA, présentant schématiquement les grandes lignes du fonctionnement d’un processus (éléments d’entrée et de sortie).
Fournisseur	Personne ou organisme qui procure un produit ou un service.
Géotitan	Progiciel développé conjointement par l’ENAC et la société CGX, servant à la conception et l’étude des trajectoires de vol aux instruments.
Indicateur	Information choisie, associée à un critère, destinée à observer les évolutions à intervalles définis
ISO	Organisme international de normalisation.
Information documentée	Tout document relatif au SMQ : manuel, procédures, guides, fiches réflexes, compte-rendu, mandats….
Lancement du projet	Étape marquant le passage de la phase de

	conception à la phase de réalisation d'un projet.
Logigramme	Outil permettant de visualiser de façon séquentielle et logique les actions à mener et les décisions à prendre pour atteindre un objectif défini. Il permet de décrire complètement une activité.
Maturité d'un processus	On parle de « maturité » lorsque que l'on est capable d'identifier un « fonctionnement de base ». Ce fonctionnement de base sera la référence pour mesurer la maturité du processus au travers de « critères d'évaluation » / différents autres niveaux, lié complètement à la performance. Cette évaluation se fait au travers d'une « grille d'analyse de la maturité des processus » : 5 niveaux : - Niveau 1 : « fonctionnement de base », - Niveau 2 : « défini », - Niveau 3 : « maîtrisé », - Niveau 4 : « optimisé », - Niveau 5 : « amélioration permanente ».
Maquette	Exemplaire de la production à réaliser fourni par le responsable de document.
Mandat	Note de service éditée par le chef de la DIA ou son représentant marquant la désignation d'un chef de projet et la définition de sa mission suite à l'ouverture d'un projet.
Non-conformité	Non satisfaction d'une exigence.
Objectif	Résultat à atteindre.
Opportunité	Face positive du risque. Situation détectée ou événement positif pour le SMQ.
Organisme	Personne ou groupe de personnes ayant sa propre structure fonctionnelle avec des responsabilités, autorités et relations en vue d'atteindre ses objectifs.
Ouverture de projet	Étape originelle, l'ouverture d'un projet concrétise la volonté de création d'un nouveau produit.
Parties intéressées	Personne ou organisation pouvant affecter, être affectée ou se percevoir comme étant affectée par une décision ou une activité. Ou bien : Les parties intéressées sont les personnes morales et physiques dont l'avis ou le jugement vous semble suffisamment important pour qu'ils influent sur la conduite de vos activités.
Performance	Résultat mesurable.
Pilote de processus	Personne chargée de la mise en œuvre, de la surveillance et de l'amélioration du processus.
Piste de progrès	Voie identifiée sur laquelle l'organisme pourra progresser.
Plan d'audit	Description des activités et des dispositions nécessaires pour réaliser un audit. Ce document précise l'ensemble des activités à examiner, les interlocuteurs à rencontrer et la chronologie de

	l'audit. Il est adressé aux audités en précisant le champ et les objectifs de l'audit.
Politique	Intentions et orientations d'un organisme telles qu'elles sont officiellement formulées par sa direction.
Politique qualité	Politique en matière de qualité.
Point fort	Elément du système de management sur lequel l'organisme, soit dépasse les exigences du référentiel, soit se distingue par une pratique, méthode ou technique performante.
Point sensible	Elément du système de management sur lequel des preuves d'audit montrent que l'organisme risque de ne plus atteindre les exigences du référentiel à court terme.
Prestataire	Personne ou organisme qui procure un produit ou un service.
Preuves d'audit	Enregistrements, énoncés de faits ou autres informations qui se rapportent aux critères d'audits et sont vérifiables.
Processus	Ensemble d'activités corrélées ou en interaction qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie.
Produit	« Résultat d'un processus » (NF EN ISO 9000 §3.4.2). Article, objet, bien ou service proposé sur le marché par une entreprise.
Projet (ISO 10006)	Un projet est un processus unique qui consiste en un ensemble d'activités coordonnées et maîtrisées, comportant des dates de début et de fin, entrepris dans le but d'atteindre un objectif conforme à des exigences spécifiques, incluant des contraintes de délais, de coûts et de ressources.
Projet R&D	Le projet R&D a pour objectif de donner de nouveaux produits à commercialiser à l'entreprise. Il répond à un besoin nouveau visant à satisfaire la demande des clients.
Qualité	Aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques d'un objet à satisfaire des exigences
Questionnaire d'audit	Check-list recensant l'ensemble des points à examiner durant l'audit.
Rédaction	Le terme de rédaction est employé au sens large pour définir la création d'un nouveau document ou la mise à jour d'un document existant.
Revue de conception (de procédure de vol aux instruments)	Revue menée à l'initiative de l'organisme porteur de projet, afin de préciser les éléments fournis dans le cahier des charges de l'étude ou à l'initiative du Chef SEP si le concepteur a jugé l'étude complexe à l'issue de son analyse.
Risque	Effet de l'incertitude sur un résultat escompté. Ou c'est la probabilité d'occurrence x la gravité d'un danger possible
Roue de Deming - PDCA	Plan (planifier) Do (faire, entreprendre) Check (vérifier) Act (améliorer, agir). C'est, selon son

	auteur, la roue qui décrit les principales étapes d'un cycle de l'amélioration du système Qualité.
Système de management	Ensemble d'éléments corrélés ou interactifs d'un organisme utilisés pour établir des politiques et des objectifs, et des processus pour atteindre ces objectifs.
Système de management de la qualité	Système de management relatif à la qualité.
Tableau de bord	Outil de pilotage et d'aide à la décision regroupant une sélection d'indicateurs
Traçabilité	« Aptitude à retrouver l'historique, la mise en œuvre ou l'emplacement de ce qui est examiné » (NF EN ISO 9000 §3.5.4).
Validation	Étape réalisée conformément à la planification, utilisée pour valider le produit final obtenu avant sa mise en service.
Vérification	Étape réalisée conformément à la planification, utilisée pour vérifier que les éléments de sortie d'une phase correspondent aux exigences des éléments d'entrée.
Vérification (documentaire)	La vérification représente l'étape de relecture et de correction d'un document dans le processus d'élaboration documentaire. Il représente un filtre supplémentaire participant à la suppression des erreurs ou des incohérences involontaires.