

Mounir B.Hassine SLIM

Les TROIS Niveaux de Maturité en

MANAGEMENT QUALITE

Pour des PRODUITS & SERVICES, un SYSTEME et des
PERFORMANCES Maîtrisés

- Exemples et Etudes de Cas Concrets
- Approche Processus & SMQ ISO9001 (V2008 & V2015 commentées)
- Audit Qualité & Amélioration Continue (TQM & Lean 6 Sigma)
- Mesure et Amélioration de la Productivité
- Critiques et Propositions pour Promouvoir la Qualité en Tunisie

Edition 2015

TABLE DETAILLEE des MATIERES

05	<u>SOMMAIRE</u>
07	<u>INTRODUCTION</u>
14	<u>CHAPITRE-I : EVOLUTION DES CONCEPTS ET VOCABULAIRE RELATIFS À LA QUALITÉ</u>
16	<u>1.1 : Evolution historique des pratiques relatives à la Qualité</u>
18	1.1.1 : Statistiques de la certification ISO9001 dans le Monde
19	1.1.2 : Inflation des Normes et des Standards
20	<u>1.2 : Confusion des idées relatives à la Qualité</u>
21	1.2.1 : Absence de réclamations ne veut pas dire satisfaction !
22	1.2.2 : Qualité Explicite et Qualité Implicite
24	1.2.3 : Est-ce que la Qualité ça se paye ?
26	1.2.4 : Non-Qualité ce n'est pas uniquement Non-conformité !
26	<u>1.3 : Vocabulaire et Terminologies Qualité</u>
26	1.3.1 : Une définition simplifiée de la Qualité
28	1.3.2 : Une définition normalisée relative à la Qualité
29	1.3.3 : Caractéristiques et Tolérances relatives à la Qualité
30	1.3.4 : Normes, Référentiels et Textes Réglementaires
31	1.3.5 : Autres définitions normalisées relatives à la Qualité
34	1.3.6 : Distinction entre Qualité des Produits et Qualité du Système
36	<u>1.4 : La Qualité en Action !</u>
36	1.4.1 : Qualité Attendue, Qualité Livrée et Qualité Perçue
38	1.4.2 : Les trois Niveaux de Maturité en Management Qualité
39	1.4.3 : Distinction entre Niveaux de Maturité et Certification
41	<u>1.5 : Certification, Accréditation et Infrastructure Qualité</u>
41	1.5.1 : Distinction entre Accréditation et Certification Qualité
44	1.5.2 : Infrastructure Qualité
46	1.5.3 : Labellisations et autres Signes de reconnaissance
47	1.5.4 : Certification et Reconnaissance des Qualifications
53	<u>CHAPITRE-II : FINALITÉS ET ORGANISATION DES ENTREPRISES ECONOMIQUES</u>
55	<u>2.1 : Qu'est-ce qu'une Entreprise Economique ?</u>
55	2.1.1 : Les deux finalités essentielles : Qualité et Rentabilité
58	2.1.2 : Chaîne de Valeur Ajoutée de Porter

60	2.1.3 : Stratégie et Organisation d'une entreprise
62	<u>2.2 : Organisation des Entreprises selon un Découpage Fonctionnel</u>
62	2.2.1 : Etablissement et documentation d'un Organigramme fonctionnel
63	2.2.2 : Exemple d'un Organigramme fonctionnel
64	<u>2.3 : Organisation des Entreprises selon un Découpage Processus</u>
64	2.3.1 : Définitions et distinction entre : Processus - Produit - Procédure
65	2.3.2 : Concept d'une Approche Processus et le Modèle 5MT+R
66	2.3.3 : Formaliser l'organisation selon un découpage en processus clés
67	2.3.4 : Exemple d'une cartographie des Processus
68	2.3.5 : Evaluation des Performances d'une Entreprise
74	<u>CHAPITRE-III : 1^{er} Niveau de Maturité en MQ ou MAITRISE DE la QUALITÉ des</u>
	<u>PRODUITS et des SERVICES</u>
76	<u>3.1 : Formaliser et Surveiller la Qualité des Produits et des Services</u>
78	3.1.1 : Actions nécessaires pour maîtriser la Qualité des Produits et des Services
80	3.1.2 : Certification Qualité des Produits & des Services
81	<u>3.2 : Etude de cas d'une Entreprise de Services</u>
82	3.2.1 : Organigramme et identification des fonctions
83	3.2.2 : Liste des activités principales
83	3.2.3 : Schéma simplifié des activités orientées ou perceptibles par les Clients.
84	3.2.4 : Identification des Phases ou des Etapes Critiques
86	3.2.5 : Conception d'une fiche de Contrôle Qualité
89	<u>3.3 : Etude de cas d'une Entreprise Industrielle</u>
90	3.3.1 : Logigramme des Activités principales
91	3.3.2 : Identification des étapes critiques
91	3.3.3 : Conception des formulaires les plus importants
95	3.3.4 : Description d'une Fiche de Contrôle des Matières
97	<u>CHAPITRE-IV : 2^{ème} Niveau de Maturité en MQ ou MAITRISE LA QUALITÉ D'UN SYSTÈME</u>
	<u>D'ORGANISATION selon ISO9001</u>
101	<u>4.1 : Qualité des Activités, des Processus et du Système d'Organisation</u>
101	4.1.1 : Prévenir vaut mieux que Guérir
102	4.1.2 : Assurance Qualité et Naissance de la Norme ISO9001

103	4.1.3 : Historique de la série des Normes ISO9000
105	4.1.4 : Les Huit principes du Management Qualité
106	4.1.5 : Complémentarité entre ISO9001 & ISO9004
107	4.1.6 : Hiérarchie de la documentation proposée par la norme ISO 9001
108	4.1.7 : Approche processus proposée par la Norme ISO9001
111	<u>4.2 : Conception et Mise en place d'un SMQ selon les exigences ISO9001</u>
111	4.2.1 : Explication des paragraphes introductifs de la norme ISO9001
113	4.2.2 : Exigences générales d'un SMQ et processus clés selon la norme ISO9001
118	<u>4.3 : Maîtrise de la documentation d'un SMQ</u>
118	4.3.1 : Les Exigences ISO9001 pour la maîtrise de la documentation
120	4.3.2 : Particularités de la GED et de la GQAO
121	4.3.3 : Exemple d'une procédure de maîtrise de la documentation
128	<u>4.4 : Responsabilité et Engagement de la Direction</u>
128	4.4.1 : Engagement et Politique Qualité
129	4.4.2 : Planification des Objectifs Qualité
130	4.4.3 : Responsabilité et Autorité pour le personnel
131	4.4.4 : Communication interne et Revue de Direction
139	<u>4.5 : Formaliser la Gestion des Ressources Humaines et Matérielles</u>
139	4.5.1 : Ressources Humaines
140	4.5.2 : Recrutement, formation et sensibilisation
141	4.5.3 : Ressources Matérielles
146	<u>4.6- Maîtrise des Processus de Réalisation</u>
146	<u>4.6.1 : Maîtrise de la relation avec les Clients</u>
146	4.6.1.1 : Détermination des exigences
147	4.6.1.2 : Revue des Commandes et des Contrats
148	4.6.1.3 : Communication avec les clients
150	<u>4.6.2 : Maîtrise des achats et de la relation avec les Fournisseurs</u>
150	4.6.2.1 : Evaluation et sélection des fournisseurs
151	4.6.2.2 : Détermination des exigences d'Achat
152	4.6.2.3 : Vérification des produits et des services achetés
157	<u>4.6.3- Maîtrise des Activités de Conception & Développement</u>

158	4.6.3.1 : Planification des activités de Conception et de Développement
161	4.6.3.2- Vérification des activités de Conception et de Développement
166	<u>4.6.4- Maîtrise des Activités de Réalisation des Produits et des Services</u>
166	4.6.4.1 : Différents niveaux de Planification de la Réalisation
167	4.6.4.2 : Planification Préalable de la Qualité des Produits
169	4.6.4.3 : Planification des Opérations ou de la Production
174	4.6.4.4 : Identification et préservation des produits
177	4.6.4.5 : Exemple d'un Processus et d'un Dossier de production
183	<u>4.6.5- Maîtrise et Etalonnage des Instruments de Contrôle Qualité</u>
183	4.6.5.1 : Importance de la maîtrise des Instruments de Contrôle Qualité
184	4.6.5.2 : Etalonnage et Vérification des Instruments de Contrôle Qualité
185	4.6.5.3 : Gestion des instruments de Contrôle Qualité
190	<u>4.7- Maîtrise des Activités de Surveillance, de Contrôle et d'Amélioration</u>
190	4.7.1 : Quatre Types de Mesure exigés par la Norme ISO9001
196	4.7.2 : Maîtrise des Non-conformités et des Réclamations
197	4.7.3 : Analyse des Données
200	4.7.4 : Actions Correctives et Actions Préventives
202	4.7.5 : Identification et Triage des CAUSES
205	4.7.6 : Evaluation de l'efficacité des actions d'Amélioration
206	4.7.7 : Exemple d'un Processus d'Amélioration et d'autres formulaires
214	<u>4.8- Les Audits Qualité Internes</u>
214	4.8.1 : Définition Normalisée de l'Audit Qualité
216	4.8.2 : Les différents types d'Audits Qualité
220	4.8.3 : Planification des Audits Qualité
221	4.8.4 : Check-lists ou Guide d'Audit Qualité
223	4.8.5 : Déroulement d'un entretien d'audit et rédaction des écarts
226	4.8.6 : Exemple d'un Flowchart d'Audit Qualité interne
230	<u>4.9- Commentaires et Intégration des Nouvelles Exigences ISO9001 V2015</u>
232	4.9.1 : Principales modifications attendues dans la V2015
235	4.9.2 : Planifier la maîtrise des Risques en Management Qualité

241	<u>CHAPITRE-V : 3^{ème} Niveau de Maturité en MQ ou MANAGEMENT de la QUALITÉ TOTALE et Maîtrise des PERFORMANCES GLOBALES</u>
243	<u>5.1 : Approche Stratégique d'Amélioration et d'Optimisation</u>
243	5.1.1 : Rappel des trois Niveaux de Maturité en Management Qualité
244	5.1.2 : Complémentarité entre Management Qualité et Management Qualité Totale
247	5.1.3 : Limites des Référentiels ISO14001 , ISO26000 et Cie
247	5.1.4 : Approche Stratégique pour maîtriser les Performances Globales
250	<u>5.2 : Evaluation de la Productivité</u>
251	5.2.1 : Evaluation générale de la Productivité dans une Entreprise
252	5.2.2 : Evaluation spécifique de la Productivité ou Productivité Analytique
254	<u>5.3 : Evaluation et recensement du Gaspillage</u>
254	5.3.1 : Identifier et Evaluer les Coûts de Non Qualité
256	5.3.2 : Identifier et Evaluer les activités sans Valeur Ajoutée
257	<u>5.4 : Le Modèle TQM</u>
258	5.4.1 : Approche Stratégique et Spécifique du TQM
260	5.4.2 : Résolution des Problèmes, Amélioration et Innovation en TQM
262	<u>5.5 : Le Modèle Lean Six Sigma</u>
263	5.5.1 : Approche Stratégique et Spécifique du Lean Six Sigma
264	5.5.2 : Explication du Concept Lean
265	5.5.3 : Explication du Concept Six Sigma
266	5.5.4 : Approche et Outils d'application pour un projet Lean Six Sigma
271	<u>CHAPITRE VI : CRITIQUES ET PROPOSITIONS POUR PROMOUVOIR LA QUALITE EN TUNISIE</u>
273	<u>6.1 : Analyse Critique des Programmes Nationaux relatifs à la Qualité</u>
275	6.1.1 : Situation Economique Alarmante
277	6.1.2 : Bilan Quantitatif des Programmes de Promotion de la Qualité
279	6.1.3 : Multiplicité et Inflation des Programmes Nationaux
280	6.1.4 : Aides et Subventions Etrangères non Optimisées
282	6.1.5 : Destruction Systématique du Secteur de la Consultance
284	<u>6.2 : Propositions pour Promouvoir la Qualité et la Compétitivité</u>
285	6.2.1 : Partage des Rôles et Renforcement du Partenariat Public Privé
288	6.2.2 : Reforme URGENTE la Formation Continue

290	6.2.3 : Qualité de l'Enseignement et Enseignement de la Qualité
293	<u>CONCLUSION</u>
296	<u>BIBLIOGRAPHIE</u>
298	<u>TABLE DES MATIERES</u>
305	<u>INDEXE</u>

INDEXE

NB: Certains concepts indexés ci-dessous ont été exposés d'une manière ou d'une autre dans un ou plusieurs paragraphes. Uniquement les paragraphes supposés les plus pertinents contenant le concept en question ont été choisis et indiqués.

5M	2.3.2 - 4.7.5 - 4.8.4
5S	4.6.4.4 - 5.5.4
5W ou 5P (5Why's ou 5Pourquoi)	4.7.5
7Q (7 Question)	4.7.5
8D	4.7.5
Accréditation	1.5.1
Action Corrective	4.7.4
Action d'Amélioration	4.7.1 - 4.7.4 - 5.1.2 - 5.1.4 - 5.4 - 5.5
Action Préventive	4.7.4
Agrément (des fournisseurs)	4.8.2 - 4.6.2
Analyse Croisée	4.7.3
Analyse de Déroulement	5.3.2
Analyse de Risques	3.2.4 - 3.3.2 - 4.9.2
Analyse des Causes	4.7.5
Analyse des Données	4.7.3
Analyse Matricielle	4.7.5
Approbation (des Documents)	4.3.1
Approche Processus	2.3 - 4.1.7 - 4.2.2
APQP & PPAP (AIAG)	4.6.4.2
Assurance Qualité	1.3.5 - 4.1.1 - 4.1.2
Assurance Qualité Fournisseurs (ou AQF)	4.6.2.1
Attentes (Clients)	1.2.1 - 1.2.2 - 1.2.3 - 1.4.1 - 4.6.1.1 - 4.6.3.1 - 4.9.2
Audit (I-II-III P)	4.8.1 - 4.8.2
Audit Qualité	4.8
Audité	4.8.2
Auditeur Qualité	4.8.2 - 4.8.6
Autorité (GRH)	4.4.3 - 4.5.1
Base de Données	4.7.3
Besoin (Explicite et Implicite)	1.2.2
Black Belt (Lean 6 Sigma)	5.5
BPM (Business Process Management)	2.3.3 - 4.2.2 - 4.3.2
Brainstorming	4.7.5 - 5.4.2 - 5.5.4
BSC (Balanced ScoreCard)	2.3.5.2
C&D - Conception & Développement	4.6.3
Capabilité des Processus	4.7.1.3

Caractéristique	1.3.2 - 1.3.3 - 1.3.5 - 1.3.6 - 1.4.1 - 3.1 - 4.6.1.1 - 4.6.3.1 - 4.6.4.2 - 4.6.4.3 - 4.9.2 - 5.5.3
Cartographie (des Processus)	2.3.4 - 4.1.7 - 4.2.2
Certification (de conformité)	1.4.3 - 1.5 - 3.1.2
Certification (Produit ou Service)	1.4.3 - 1.5 - 3.1.2
Certification (Système)	1.4.3 - 1.5 - 4.1.2
Check-list	3.1.1 - 4.6.1.2 - 4.8.4
Classe (Qualité)	1.2.3
CNFCPP (Centre de Formation Continue)	6.2.1 - 6.2.2
CNQ (Coût Non Qualité)	1.2.4 - 4.7.1.4 - 5.3.1
Communication (SMQ)	4.4.4
Compétence (certification)	1.5.4
Compétence (et qualification)	4.5.1 - 4.5.2 - 4.6.4.3
Compétitivité	5.2
Conception & Développement	4.6.3
Connaissances (gestion de)	4.9.1
Conseil (secteur du)	6.1.5
Consultant (secteur)	6.1.5
Contrôle Qualité	1.3.6 - 3.2.5 - 3.3.4 - 4.6.2.3 - 4.7.1.4
COQ (Coût d'Obtention de la Qualité)	1.2.4 - 4.7.1.4 - 5.3.1
Correction	4.7.2 - 4.7.4
Critère (de Vérification)	4.6.3.2
Critère (de Performance)	2.3.5.2
Deming (Roue)	2.1.3 - 4.1.7 - 5.4.1
DFSS (Design for Six sigma)	5.5.1 - 5.5.4
Diagnostic	4.8.1 - 5.4.1 - 5.5.1
Dispositif de Mesure (ou Instrument de Contrôle)	4.6.5.3
DMAIC (Six Sigma)	5.5.1 - 5.5.3 - 5.5.4
DMAIV (Six sigma)	5.5.1 - 5.5.4
Document (d'Application ou d'Enregistrement)	4.3.1
Dossier de Production	4.6.4.3 - 4.6.4.5
Ecart d'Audit Qualité	4.8.5
Efficacité & Efficience	2.3.5.1 - 4.7.1.3
Efficacité (Evaluation des ACP)	4.7.6
EFQM	4.1.5 - 5.1.1 - 5.1.2
Enquêtes Clients	1.2.1 - 4.6.1.3 - 4.7.1.1.
Environnement de Travail	4.5.3
ERQ (Enregistrement Relatif à la Qualité)	4.3.1 - 4.3.3
Etalonnage	4.6.5.2

Evaluation (et Sélection des Fournisseurs)	4.6.2.1
Exigences Clients	1.2.1 - 1.2.2 - 1.3.5 - 4.6.1.1 - 4.8.4 - 4.8.5 - 4.9.2
Exigences d'Achat	4.6.2.2
Exigences Réglementaires	4.2.1 - 4.6.1.1 - 4.8.4 - 4.8.5 - 4.9.2
Expertise	4.8.1
Explicite (Besoin des Clients)	1.2.2
Fiche Fonction	2.2.1 - 4.4.3
Fidélité (des Clients)	4.6.1.3
FIEV (Fédération des Ind et Equip pour Véhicules)	4.8.4 - 4.8.5
Finalité (Essentielle ou Supplémentaire)	2.1.1
Flowchart (Logigramme)	3.2.3 - 3.3.1 - 4.2.2 - 4.8.6
Fonction (ou Tâche en GRH)	4.4.3
Formulaire	4.3.1
GED (Gestion Electronique des Documents)	4.3.2
Gestion Qualité (et Qualité de Gestion)	1.4.2
GQAO (Gestion Qualité Assistée par Ordinateur)	4.3.2
Green Belt (Lean 6 Sigma)	5.5
GRR (ou MSA)	4.6.5.2
Histogramme (Analyse des Données)	4.7.3
IACE (Institut Arabe des Chefs d'Entreprises)	5.2
Identification (des produits)	4.6.4.4
Implicite (Besoin des Clients)	1.2.2
Indicateur (Qualité)	2.3.5 - 2.3.5.2 - 4.4.2
Infrastructure Qualité	1.5.2 - 6.2.1
INNORPI	1.3.4 - 1.5.2 - 1.5.3
Innovation	4.7.6 - 5.4.2 - 5.5.2
Instruction (de travail)	3.1 - 4.1.6 - 4.3.1 - 4.6.4.3
IORT	1.3.4
Ishikawa	4.7.5
ISO	1.1 - 1.1.2
ISO9000-9001-9004	4.1.3
ITCEQ (Institut Tunisien de Compétitivité et des Etudes Quantitatives)	5.2
KPI ou KFP	2.3.5.2 - 5.4.1
Labellisation	1.5.3
Lean (Management ou Manufacturing)	5.5.2
Lean Six Sigma	5.5.3 - 5.5.4
Logigramme (ou Flowchart)	3.2.3 - 3.3.1 - 4.2.2 - 4.8.6
Maintenance Préventive	4.5.3

Maîtrise des Documents (SMQ ISO9001)	3.2.5 - 3.3.4 - 4.3
Maîtrise Qualité	1.3.5 - 1.4.2 - 3.1.1
Management de la Valeur	2.1.2
Management par Objectifs (MBO)	2.3.5.2 - 5.4.1
Management Qualité	1.3.5 - 1.4.2
Management Qualité Totale (TQM)	1.3.5 - 1.4.2 - 5.4
Management Stratégique	2.1.3 - 4.4.1
Manuel Qualité	4.1.6 - 4.3
Marquage (ou certification B&S)	3.1.2
Maturité (Niveau de)	1.4.2 - 5.1.1 - 5.1.2
Mesure (ou Surveillance)	4.7.1
Métrologie	4.6.5.1 - 4.6.5.2
Mineur/Majeur (Ecart)	4.8.5
Mise à Niveau (Programme National)	6.1.3
MSA (Measurement System Analysis ou GRR)	4.6.5.2
MSP (Maîtrise Statistique des Processus)	4.2.2 - 4.7.1.3 - 5.5.4
Non Qualité	1.2.4 - 5.3.1
Non Valeur Ajoutée (NVA)	2.1.2 - 5.3.2
Non-conformité (Maîtrise)	4.7.2
Norme	1.3.4
NSM (Normes Système de Management)	4.9
Objectifs Qualité	4.4.2
Optimisation	5.2 - 5.5.2
Organigramme (GRH)	2.2.1 - 2.2.2 - 3.2.1 - 4.4.3
Organisation des Entreprises	2.2 - 2.3
Paramètres (procédé)	4.6.4.1 - 4.6.4.2 - 4.6.4.3
Pareto	4.7.3
Parties Intéressées	4.9.1
PDCA	2.1.3 - 4.1.7 - 5.4.1
Performance	5.1.1 - 5.1.2 - 5.1.4
Performance (Qualité)	2.3.5
Plan Assurance Qualité	4.6.4.2
Plan de Contrôle Qualité (Production)	4.7.1.4
Plan de Contrôle Qualité (Réception)	4.6.2.3
Plan de Surveillance Qualité	4.7.1.4
Planification (Objectifs Qualité)	4.4.2
Planification (production)	4.6.4.3
Planification (Qualité des Produits)	4.6.4.2

Planification C&D	4.6.3.1
Plans d'Echantillonnages (Statistiques)	4.6.2.3
PME/PMI (Petite & Moyenne Entreprises ou Industries)	6.1.1
PNQ (Plan National Qualité)	6.1.2
Politique Qualité	4.4.1
Porter (Modèle de)	2.1.2
PPAP & APQP (AIAG)	4.6.4.2
ppm (1/1.000.000)	4.7.2 - 5.5.3
Préservation des Produits	4.6.4.4
Prestation de Services	2.3.2 - 3.2 - 4.6.1 - 4.6.4 - 4.7.1.4 - 4.8.1
Prévention (Qualité)	1.3.6
Procédure	2.3.1 - 4.1.6 - 4.3.1
Processus (Approche)	2.3 - 4.1.7 - 4.2.2
Processus (de Réalisation ou Support)	2.1.2
Processus Spéciaux	4.6.4.3
Productivisme	5.2
Productivité (Générale ou Analytique)	5.2.1 - 5.2.2
Produits non-conformes	4.7.2
QCD (Qualité-Coûts-Délais)	2.1.1
Qualification (GRH)	4.5.1
Qualification (processus)	4.6.4.3
Qualité (définition normalisée)	1.3.2
Qualité (définition simplifiée)	1.3.1
Qualité de Gestion (et Gestion Qualité)	1.4.2
Qualité Produits&Services	1.3.6 - 1.4.3
Qualité Système	1.3.6 - 1.4.3
Qualité Totale	1.3.5 - 1.4.2 - 5.4
Rapport d'Audit Qualité	4.8.5
Réclamation (Client)	4.7.2
Recrutement	4.5.2
Référentiel	1.3.4
Réglementation (Exigences)	4.2.1 - 4.6.1.1 - 4.8.4 - 4.8.5 - 4.9.2
Rentabilité (Financière ou Economique)	2.3.5
Rentabilité (Technique)	2.3.5 - 5.2.1 - 5.2.2
Résolution des Problèmes (TQM ou MRPG)	4.7.4 - 4.7.5 - 5.4.2
Responsabilité (Direction)	4.4
Responsabilité (GRH)	4.4.3
Revue (C&D)	4.6.3.2

Revue (de Contrat)	4.6.1.2
Revue (de Direction)	4.4.4
Risque	4.9.2
RMQ (Responsable Management Qualité)	4.4.3
RSE	1.1.2 - 5.1.2 - 5.1.3
Satisfaction des Clients (Enquête)	1.2.1 - 4.6.1.3 - 4.7.1.1.
SAV (Service ou Prestations Après Vente)	2.1.2 - 4.6.1.1 - 4.6.4.3
Sélection (et Evaluation des Fournisseurs)	4.6.2.1
Sensibilisation	4.5.2
Sigma Level (ou Niveau Sigma)	5.5.3
Signe Qualité	1.5.3
Six Sigma (Sigma)	5.5.3
Stabilité des Processus	4.7.1.3
Stratégie (Entreprise)	2.1.3 - 4.4.1
Stratégie (Performance)	5.4.1 - 5.5.1
Surveillance (ou Mesure)	4.7.1
Systèmes de Management (SME-SMSST-RSE-SMI)	1.1.2 - 5.1.2 - 5.1.3
Tableau de Bord (Pilotage des Processus)	2.3.5 - 4.2.2 - 4.7.1.3
Techniques Statistiques	4.6.2.3 - 4.6.5.2 - 4.7.1.3 - 4.7.3 - 5.4.1 - 5.5.1
TFP (Taxe)	6.2.2
Tierce Partie	4.8.1 - 4.8.2
Tolérances (des spécifications)	1.3.3
TPE (Très Petite Entreprise)	6.1.1
TPS ou JIT ou JAT	5.2.2 - 5.5.4
TQM	1.3.5 - 1.4.2 - 5.4
Traçabilité	4.6.4.4
Traçabilité (Métrologie et Etalonnage)	4.6.5.1
TRS ou TRG	5.2.2 - 5.5.4
TUNAC	1.5.1
UGTT	6.2.2
UTICA	6.2.2
Valeur Ajoutée	2.1.2
Valeur Ajoutée (Chaine de)	2.1.2 - 5.3.2
Validation (Conception)	4.6.3.2
Validation (ou Approbation)	4.3.1
Validation des Processus	4.6.4.3
Validation (des documents)	4.3.1
Veille (Réglementaire)	4.2.1 - 4.3.1 - 4.9.1

Vérification (en Conception)	4.6.3.2
Vérification (Métrologie)	4.6.5.2