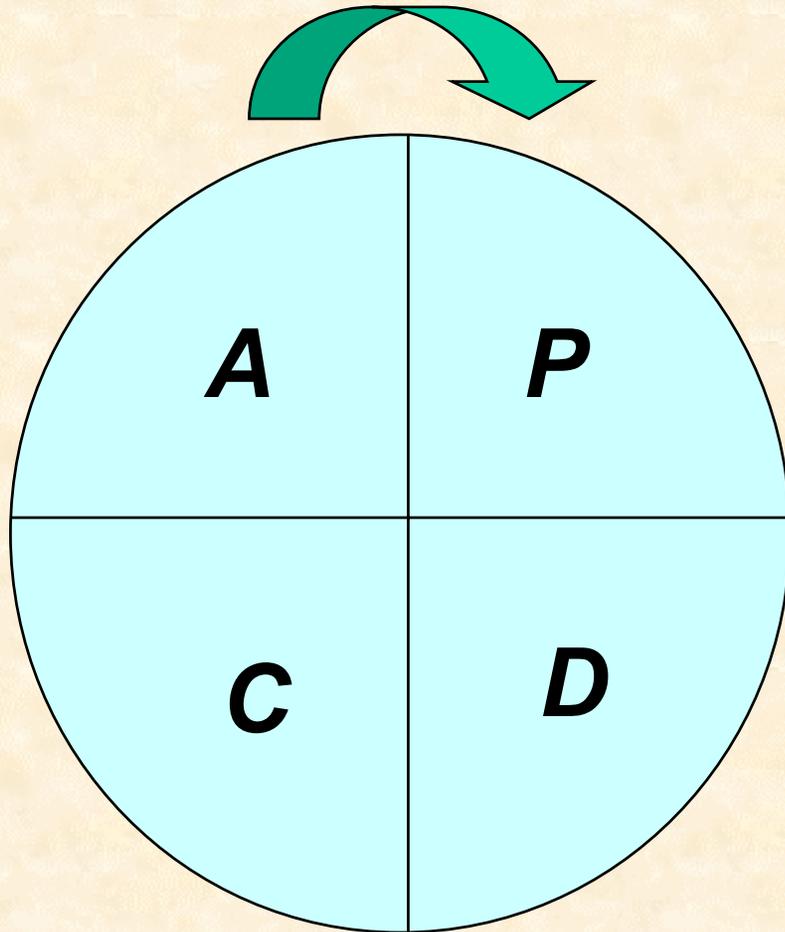


# Le PDCA ou roue de DEMING



- **Plan** : préparer, prévoir, planifier
- **Do** : faire, exécuter, mettre en œuvre
- **Check** : vérifier, contrôler
- **Act** : agir, s'améliorer

# Les 4 dimensions d'un système de mesure de la qualité

**CLIENTS**

**FOURNISSEURS**

Attentes et besoins

Objectifs

**Qualité Attendue**

**Qualité Voulue**

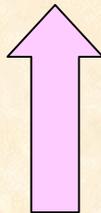
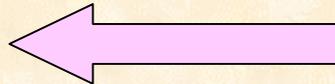
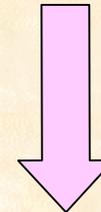
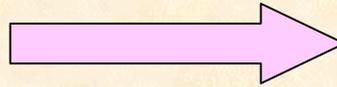
Enquêtes de satisfaction

Satisfaction

Réalisations  
effectives

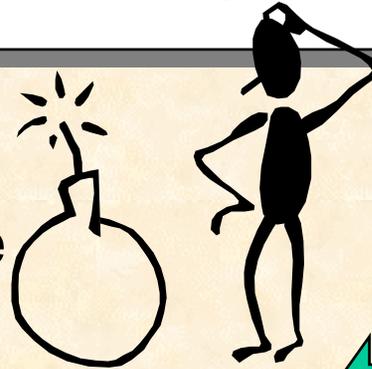
**Qualité Perçue**

**Qualité Offerte**



# Approche basique sans système qualité

- Progrès impossible
- Perte de clientèle
- Démobilisation du personnel
- Survie de l'entreprise menacée



SATISFACTION



*Mesure de la qualité réalisée*

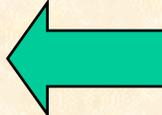
**Réalisation  
du produit**  
(et/ou service)

**Produit/  
Service**

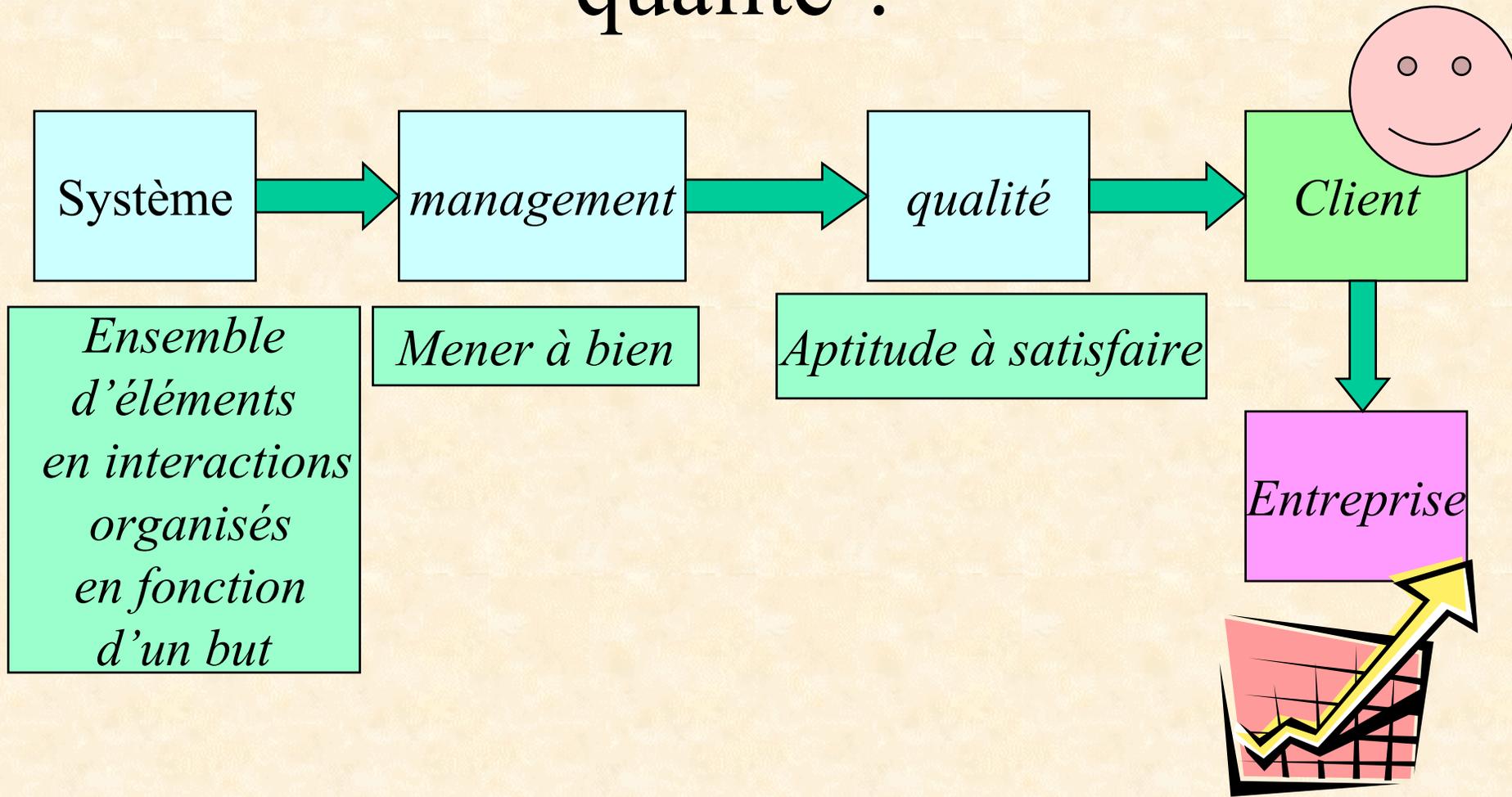
CLIENT

EXIGENCES

CLIENT



# Systeme de management de la qualite ?



La série des normes ISO 9000 a été conçue pour aider les organismes à donner confiance à leurs clients et les satisfaire durablement, et ainsi assurer la pérennité de l'organisme.

La dernière version de ces normes a été publiée le 20 décembre 2000.

Trois normes : ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004

# ISO 9001 et ISO 9004

	ISO 9001 « doit »	ISO 9004 « il convient »
Quoi ?	Tous les processus ayant un impact sur la qualité du produit	Tous les processus
Objectif ?	Maîtrise des processus et efficacité	Performance de l'organisme et efficacité
Cible visée ?	Client	Toutes les parties intéressées
Finalité ?	Confiance	Satisfaction durable
Outil d'évaluation ?	Audit externe	Auto-évaluation

*Amélioration continue du système de management de la qualité*

*Responsabilité de la direction*

*Management des ressources*

*Mesures, analyse, amélioration*

*Réalisation du produit (et/ou service)*

**Produit/Service**

Système de management de la qualité

SATISFACTION

CLIENT

EXIGENCES

CLIENT