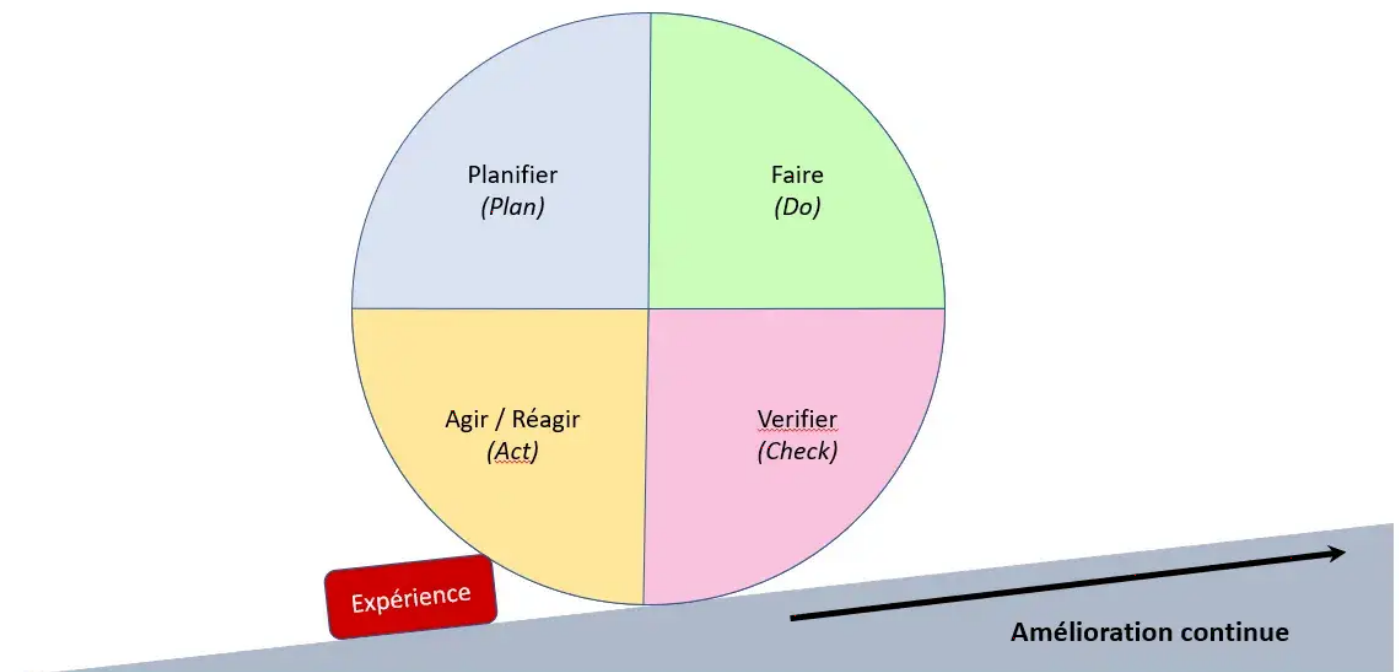


La roue de Deming (PDCA)

La roue de demming (ou PDCA) est l'une méthode itérative d'amélioration de la qualité. Chaque iteration est composée de 4 phases.

- **Plan** : On analyse le projet, on planifie les KPI et les responsabilités
- **Do** : Exécution du plan définit à la phase précédente
- **Check** : Évaluation des résultats, mesure des KPIs et vérification de l'avancement dans les objectifs
- **Act** : On identifie les points d'amélioration, les choses à corriger en se basant sur les résultats de la phase check et de l'exécution du plan

La roue de Deming



Le coût d'obtention de la qualité (COQ)

$COQ = CQ \text{ (coûts qualité)} + CNQ \text{ (coûts non-qualité)}$.

- **CQ** : prévention (formation, audits) et détection (contrôles).
- **CNQ interne** : pertes liées à des erreurs internes.
- **CNQ externe** : insatisfaction client, SAV.

Une démarche qualité augmente les CQ mais réduit les CNQ, améliorant la performance globale.