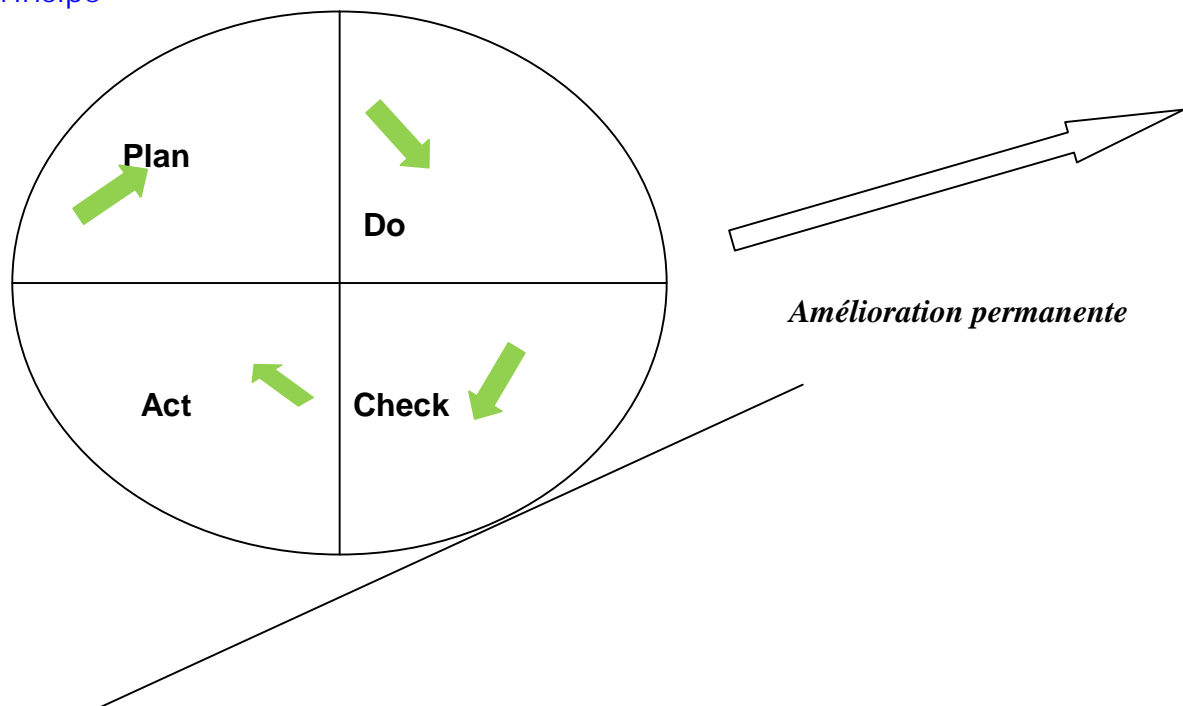


Un outil de la qualité : La roue de DEMING PDCA

Le concept

DEMING expert en qualité, a proposé une méthode d'amélioration nommée PDCA ou la roue de DEMING. Ce cycle est constitué de quatre étapes : « Plan, Do, Check, Act : planifier, faire, vérifier, agir ».

Le principe



Etape 1 – Planifier : réunir les données propres à l'unité considérée (filiale, département, section) permettant d'élaborer un plan de ce qui doit être accompli dans un certain laps de temps. Les objectifs doivent être clairement exprimés, les moyens et les ressources définis. Des indicateurs doivent permettre de suivre les progrès.

Cette étape importante doit nous amener à poser les questions :

- Quoi ? Choix du sujet, observation de la situation actuelle.
- Pourquoi ? Analyser les causes.
- OOQC ? Proposer des solutions.

Etape 2 – Faire : donner une suite par des actes au plan développé à l'étape précédente : les actions requises sont intégrées dans les tâches quotidiennes par les responsables de la section.

Etape 3 – Contrôler : contrôler les résultats de nos actions pour être certain que nous avons accompli ce que nous avons prévu. Le contrôle doit être réactif pour prévenir toute dérive.

Etape 4 – Agir : agir en apportant les changements nécessaires au plan pour mieux satisfaire le client et stabiliser ce qui donne de bons résultats.

Le cercle PDCA crée une amélioration permanente dans le processus étendu et peut être utilisé pour gérer tout sous-processus.

Si l'image de la roue PDCA traduit bien le processus itératif, il ne faut pas oublier que le mouvement décrit une spirale : une fois un objectif atteint, le suivant devra être plus ambitieux.