

1) DÉFINITION

Le Docteur W.E. DEMING est un célèbre statisticien professeur et consultant américain. Son action au Japon a fortement influencé l'évolution de l'économie mondiale à la fin du vingtième siècle. C'est lui qui a imaginé le «cycle PDCA en adaptant l'idée d'un de ses amis, Walter A. SHEWHART qui proposait un cycle, constitué de 3 phases. W.E. DEMING suggère qu'à l'issue du contrôle des résultats, si l'objectif n'est pas atteint, il y a lieu d'interpréter les écarts et de comprendre les tendances. Le cycle vertueux se déroule une nouvelle fois avec un nouvel objectif jusqu'à ce que soient atteints et compris les nouveaux résultats. Cette méthode a été popularisée en 1950 suite à la présentation par le Dr William Edwards Deming au Nippon Keidanren. Il y avait illustré le principe PDCA par une roue qui sera ensuite baptisée : La roue de Deming.

2) DÉPLOIEMENT DE L'AMÉLIORATION CONTINUE

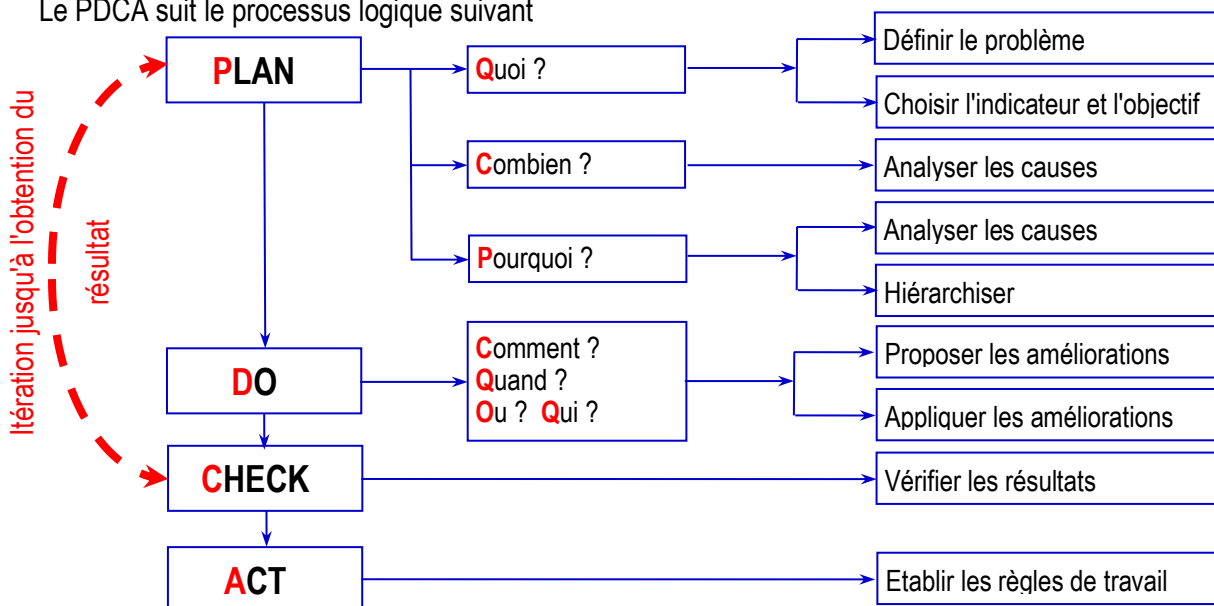
Des études indiquent que 80% des défauts des produits et services sont attribuables aux processus, alors que les ressources humaines ne sont responsables que dans une proportion de 20%. Pour être efficace, l'amélioration des processus doit suivre une stratégie qui sera naturellement celle de l'amélioration continue. Introduite dans la version 2000 de la norme ISO9001 l'amélioration continue et le PDCA sont désormais indissociables de la norme.

3) LES DIFFERENTES PHASES SU PDCA

Le PDCA est une démarche en quatre phases, qui se répètent de manière itérative jusqu'à l'obtention des objectifs fixés :

P LAN = Préparer	CETTE PHASE CORRESPOND A : <ul style="list-style-type: none"> • La définition du problème, au choix d'un indicateur de mesure et à la définition d'un objectif à atteindre. • Au recueil des données et au calcul de l'indicateur. • À la recherche des causes du problème et à leur hiérarchisation (Pareto).
D O = Agir	CETTE PHASE CORRESPOND A : L'élaboration d'un plan d'action, et à son exécution.
C HECK =	CETTE PHASE CORRESPOND A : La mesure des effets (grâce à l'indicateur),.
A CT = Corriger	CETTE PHASE CORRESPOND A : L'application de mesures correctives et à la pérennisation des résultats obtenus par l'élaboration des nouvelles règles, leur respect et leur suivi.

Le PDCA suit le processus logique suivant



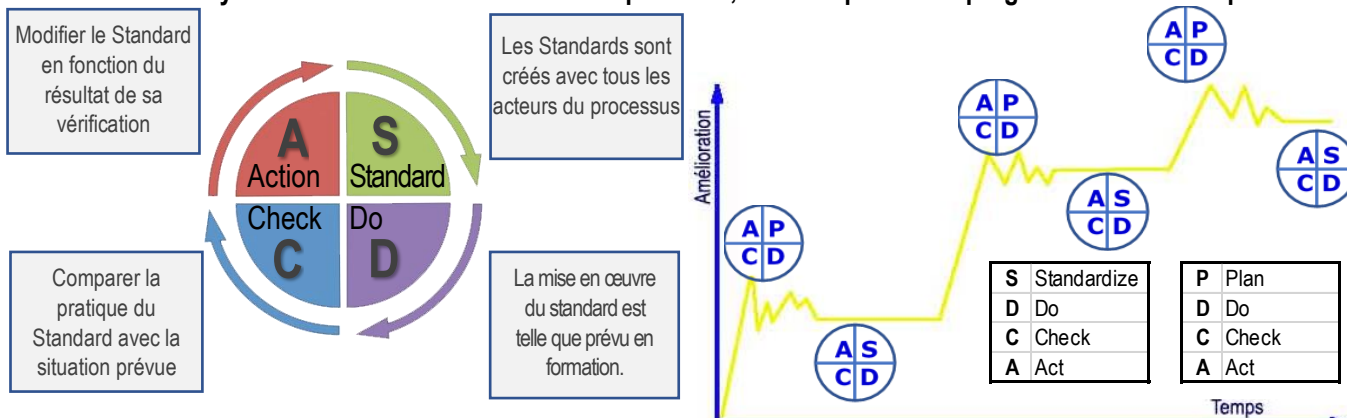
3) FAIRE DU SDCA AVANT LE PDCA

« Là où il n'y a pas de standard, il ne peut y avoir aucun kaizen. » Taichii Ohno (Le créateur du Toyota Production System.)



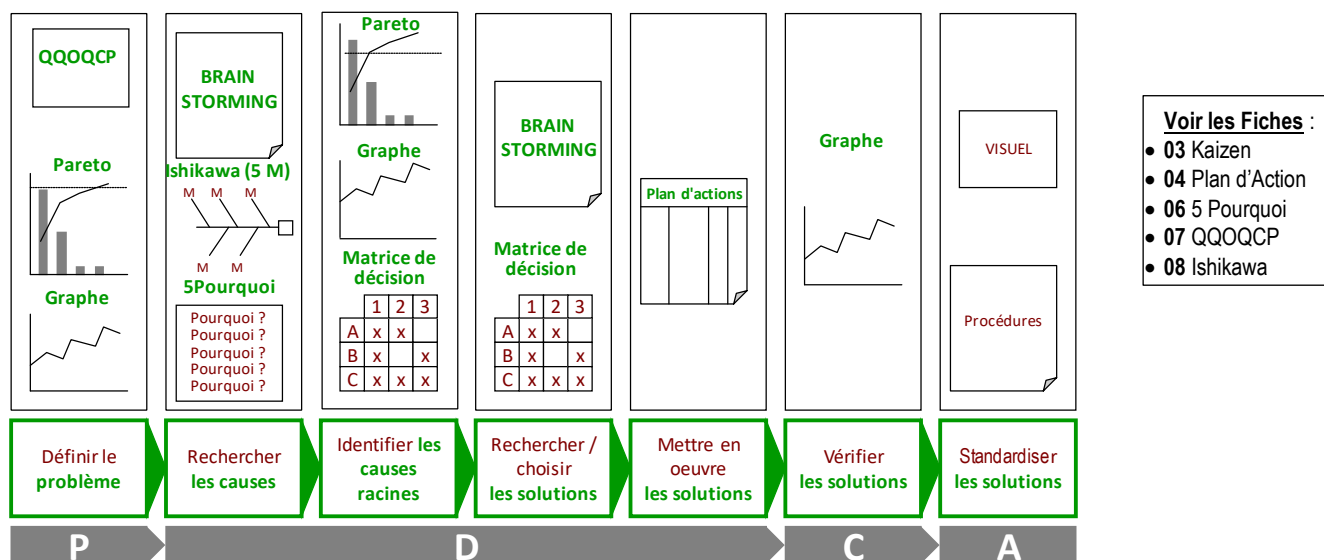
Qu'est-ce qu'un Standard ? : C'est la meilleure, la plus sûre et la plus simple façon, d'atteindre et de maintenir un niveau de qualité défini.

S'il est difficile de mettre en œuvre un cycle complet de PDCA, pour apporter une amélioration du processus, la tâche la plus importante consiste de s'assurer que les dernières améliorations, apportées par le kaizen, ne se sont pas dégradées. En effet le cycle SDCA empêche la détérioration du processus et le PDCA fait évoluer le processus par les petits pas du kaizen. **L'alternance des cycles PDCA et SDCA est donc indispensable, le PDCA permet de progresser et le SDCA pérennise.**



4) LE CHOIX D'UN BON INDICATEUR ET DES OUTILS D'ANALYSE DES CAUSES

Dans la première phase « Plan », après avoir choisi le problème à traiter il est nécessaire de pouvoir faire des mesures pour permettre de définir les priorités d'action et de mesurer les effets des actions entreprises.



5) LES CONDITIONS D'APPLICATION DU PDCA

Le PDCA est une démarche qui peut s'appliquer pour toutes les actions de progrès, que ce soit au niveau individuel, d'un groupe de personne, d'un secteur de l'entreprise, ou bien de l'entreprise toute entière. Il est nécessaire d'impliquer toutes les personnes qui sont en relation proches ou lointaines du problème traité. C'est avant tout un travail de groupe, car les causes du problème sont partagées, et les solutions devront avoir reçu l'assentiment de l'ensemble des intervenants.

PDCA	👥 Qui Fait quoi ?	Les propositions de progrès sont émises par les équipes du processus + Revue de processus (Responsable Processus + RQ)
	📅 Fréquence	Définir la périodicité des analyses d'écart ainsi que les revues de processus. (Selon criticité des processus)
	🕒 Que faire après ?	Construire un plan d'action d'amélioration et le mettre en place (Responsable de processus et/ou RQ)
SDCA	👥 Qui Fait quoi ?	Analyser les indicateurs + comprendre les écarts (anomalie non prévue ou standard non respecté ?) + Audit processus (Responsable processus. et RQ)
	📅 Fréquence	Définir la périodicité des analyses d'écart ainsi que les revues de processus. (Selon criticité des processus)
	🕒 Que faire après ?	Construire un plan d'action d'amélioration et le mettre en place (Responsable processus et/ou RQ)
	📄 Affichage	Le compte rendu de revue, le plan d'actions avec le planning.
	📄 Affichage	Le compte rendu d'audit, le plan d'actions avec le planning.