

# Guide des meilleures pratiques

## Le PDCA

Suivre des étapes simples pour résoudre les problèmes

### Sommaire

Le PDCA (pour Penser-Démarrer-Contrôler-Agir ou *Plan-Do-Check-Act* en anglais) est un modèle de résolution de problème s'inscrivant dans un contexte d'amélioration continue. Il est aussi parfois appelé Roue de Deming, Spirale de Deming ou cycle de Shewhart. Le but de ce modèle est de permettre d'améliorer sans cesse la qualité d'un produit ou d'un processus en suivant des étapes simples.

### Description

En utilisant le modèle PDCA dans toutes les situations de résolution de problème, l'entreprise adopte une démarche d'amélioration continue systématique. Ce modèle, adopté dans tous les niveaux hiérarchiques, devient une philosophie d'entreprise.

#### Saviez-vous que... ?

Le PDCA a été popularisé dans les années 50 par William Edwards Deming, un gourou de l'amélioration continue et de la qualité.

#### Étapes

1. Penser (Plan) : Préparer la réalisation d'une amélioration (ex. écrire un cahier des charges, établir un plan d'exécution). On pose le problème, on trouve les causes racines et on choisit les solutions;
2. Démarrer (Do) : Construire, réaliser, mettre en œuvre l'amélioration. Comprend l'identification de la zone d'expérimentation, la rédaction du plan d'action et la réalisation des actions;
3. Contrôler (Check) : Vérifier si ce qui est réalisé correspond à ce qui était planifié (indicateurs de performance) et comparer avec la situation initiale;
4. Agir (Act) : Vérifier si l'amélioration est efficace dans le temps, rechercher de nouveaux points d'amélioration et recommencer.

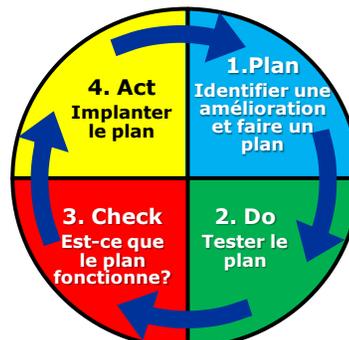


Figure 1. Modèle PDCA

### Pour en

### savoir plus

Stevenson, W.J. et Benedetti, C. (2005) La gestion des opérations : produits et services, Chenelière McGraw Hill

Chardonnet, A. et Thibaudon, D. (2003) Guide du PDCA de Deming, Éditions d'Organisation

Liker J. (2006) Le modèle Toyota, Pearson Education France  
Entreprise utilisatrice : Bombardier Aéronautique