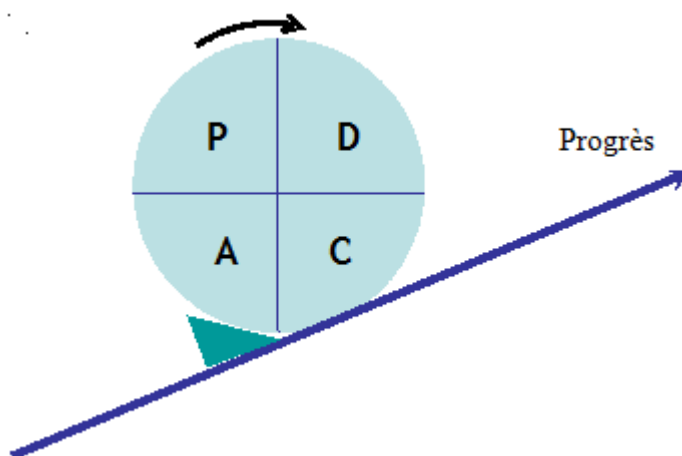


L'amélioration continue : késako ?

Engager une démarche d'amélioration continue, c'est avant tout apprendre à faire tourner la roue de la Qualité (appelée aussi roue de Deming, du nom de son "inventeur", ou PDCA pour les plus techniciens d'entre nous).

Cette méthode s'applique à tout, et nous l'appliquons d'ailleurs sans le savoir dans de nombreux domaines privés comme professionnels.



Par exemple, lorsqu'une personne doit faire des courses :

- elle part du constat que le foyer manque de provisions,
- elle commence par se faire une liste en fonction des éléments manquants, et planifie donc ses achats,
- elle se rend ensuite dans son magasin favori pour réaliser ses achats,
- lorsqu'elle a fini, elle vérifie qu'elle n'a rien oublié,
- enfin, si elle a oublié quelque chose, elle agit pour réparer son oubli en cherchant dans les rayons ce qui lui manque.

Et bien le PDCA n'est pas plus compliqué que cela ; il se répartit en quatre étapes :

1. **Planifier** (to **Plan**)
2. **Déployer** ou réaliser (to **Do**)
3. **Contrôler** (to **Check**)
4. **Agir** ou réagir (to **Act**)

La première étape, Plan, consiste à planifier la réalisation, par exemple l'écriture du cahier des charges et l'établissement d'un planning.

L'étape Do (de l'anglais « faire ») est la construction, la réalisation de l'œuvre.

Une fois achevée, on entame **l'étape Check** (de l'anglais « vérifier ») qui consiste à contrôler que le travail (*Do*) correspond bien à ce qui était prévu (*Plan*). Cette étape utilise des moyens de contrôle divers, tels qu'indicateurs de performance, de résultats...

Puis **l'étape Act**, consiste à rechercher des points d'améliorations. Elle amènera un nouveau projet à réaliser, donc une nouvelle planification à établir.

Il s'agit donc d'un cycle que l'on représente à l'aide d'une roue. De plus, pour éviter de "revenir en arrière", on représente une cale sous la roue qui l'empêche de redescendre et qui symbolise par exemple un système d'audits réguliers, ou un système documentaire qui capitalise les pratiques ou les décisions.