

Roue et points de Deming

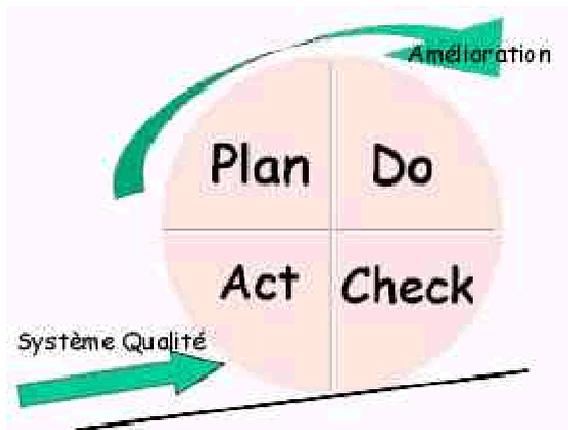
dimanche 28 décembre 2003, par Loïc

La roue de Deming

Le principe de la roue de Deming, que lui-même appelle le cycle de Shewhart, est de procéder à une amélioration, de vérifier que le résultat obtenu correspond à l'attente, qu'il est stable, et de recommencer.

Deming dit : "Commençons par améliorer ce que nous savons faire, mais pas encore assez bien. Ensuite nous innoverons. Mais pas l'inverse".

La roue symbolique de Deming est divisée en 4 secteurs :



- ▶ **PLAN (P)** : définir les objectifs, la façon dont on va les atteindre, l'échéancier.
- ▶ **DO (D)** : former puis exécuter.
- ▶ **CHECK (C)** : vérifier que les objectifs visés sont atteints. Sinon mesurer l'écart, comprendre ce qui s'est passé.
- ▶ **ACT (A)** : prendre les mesures correctives pour arriver au résultat et s'assurer que cet acquis demeurera stable.

De tour de roue en tour de roue, l'entreprise monte la pente des améliorations. La partie ACT (à traduire par "réagir") est le cliquet anti-retour que nous avons naturellement tendance à négliger. D'où des problèmes récurrents qui usent physiquement et moralement nos entreprises.

Les 14 points de Deming

Les 14 points de Deming sont :

- 1.** Se donner des objectifs fermes pour améliorer le produit et le service, pour devenir compétitif, rester présent et créer des emplois.
- 2.** Adopter la nouvelle philosophie. Nous sommes dans un nouvel âge économique, initié par le Japon. Le management occidental doit être attentif à ce défi, apprendre ses responsabilités, et conduire le changement.
- 3.** Cesser d'obtenir la Qualité au travers des contrôles, éliminer le besoin de contrôle systématique en fabriquant la Qualité.
- 4.** En finir avec la politique d'achat au moins-disant. Minimiser plutôt le coût total. Aller vers le fournisseur unique pour chaque produit, sur la base d'une relation à long terme loyale et confiante.
- 5.** Améliorer encore et toujours le système de production et de service pour améliorer la Qualité et la productivité, et par-là, réduire les coûts en permanence.
- 6.** Généraliser la formation sur le tas.
- 7.** Améliorer le leadership, pour aider le personnel, les machines ainsi que le restant de l'entreprise à mieux travailler. Vitaminer les directions générales, vitaminer l'encadrement.
- 8.** Chasser la crainte pour que chacun puisse travailler plus efficacement pour l'entreprise.
- 9.** Renverser les barrières inter-services, R&D, méthodes, ventes et fabrication doivent travailler en équipe pour anticiper les problèmes de production et d'utilisation des biens et des services.
- 10.** Éliminer les slogans, les exhortations et les objectifs qui demandent au personnel d'atteindre le zéro défaut ou de nouveaux seuils de productivité.
- 11.** Éliminer les standards de production dans les ateliers. Éliminer la direction par objectifs et les enjeux numériques. Remplacer tout cela par de meilleures qualités managériales.
- 12.** Supprimer les barrières qui frustrant les ouvriers du droit à la fierté de leur savoir-faire. La responsabilité de l'encadrement doit s'exercer sur la qualité et non plus sur des chiffres abstraits. Supprimer les barrières qui frustrant les cadres de la fierté de leur savoir-faire. Conséquence parmi d'autres, abolir la notation annuelle et la direction par objectifs.
- 13.** Instituer un programme de formation et de développement personnel volontariste.
- 14.** Mettre chacun des membres de l'organisation à l'œuvre pour accomplir la transformation. La transformation est l'affaire de tous.