

Fiche méthode — La roue de Deming (PDCA)

Biscuiterie des Pyrénées — Pack ressources · Réf. R063 · Mission 4 / M4_T2 · Document fictif à usage pédagogique

Le PDCA (Plan – Do – Check – Act), ou roue de Deming, est une méthode d'amélioration continue en quatre étapes enchaînées en boucle. Chaque tour de roue s'appuie sur les résultats du précédent : l'objectif est de traiter un écart constaté puis de vérifier, mesures à l'appui, que le traitement produit bien l'effet attendu. Elle est couramment utilisée pour piloter des actions correctives à partir d'indicateurs de suivi.

PLAN — Planifier

- Décrire l'écart observé et son périmètre.
- Rechercher les causes plutôt que les symptômes.
- Fixer un objectif mesurable, un indicateur, une échéance.
- Choisir les actions, un pilote et les moyens associés.

DO — Réaliser

- Mettre en œuvre les actions décidées, si possible à échelle réduite.
- Informer et former les personnes concernées.
- Consigner ce qui est réellement fait, et les écarts au plan.
- Collecter les données nécessaires à la mesure.

CHECK — Vérifier

- Comparer le résultat mesuré à l'objectif fixé en phase Plan.
- Analyser les écarts : effet réel, effets indésirables, causes non traitées.
- Vérifier la fiabilité de la mesure et sa périodicité.
- Conclure : objectif atteint, partiellement atteint, non atteint.

ACT — Agir / Ajuster

- Si l'objectif est atteint : standardiser (procédure, contrôle, formation).
- Sinon : ajuster le plan ou revenir à l'analyse des causes.
- Étendre ou abandonner selon les résultats observés.
- Relancer un cycle : la roue ne s'arrête pas au premier tour.

Exemple générique (hors scénario)

Une entreprise de services constate que le délai moyen de réponse à ses courriels clients dépasse la cible qu'elle s'était fixée.

Plan : objectif : ramener le délai moyen sous 24 h en trois mois ; indicateur : délai moyen de première réponse ; cause identifiée : absence de répartition claire des demandes entrantes.

Do : mise en place d'une boîte partagée avec attribution quotidienne, testée pendant un mois sur une seule équipe.

Check : au bout d'un mois, le délai moyen mesuré est de 31 h : l'objectif n'est pas atteint, mais l'écart se réduit.

Act : le dispositif est conservé et complété par une relance automatique ; un nouveau cycle est lancé avec une mesure hebdomadaire.

Cette fiche rappelle uniquement la méthode. Elle ne contient ni diagnostic, ni indicateur, ni action corrective concernant la Biscuiterie des Pyrénées : l'analyse et les propositions relèvent du travail du cabinet conseil. Pour le contexte de la mission, se reporter aux ressources dédiées (tableau de bord RSE et brief sur les objectifs et seuils).

Document fictif produit pour un serious game pédagogique — Biscuiterie des Pyrénées (entreprise fictive).