



La démarche d'amélioration continue du Cabinet Faure Informatique est basée sur le cycle PDCA qui est une méthode qui a fait ses preuves pour améliorer la performance d'une organisation grâce à la structuration et la mise en œuvre de solutions adaptées et pérennes. Le PDCA est symbolisé par la roue de Deming\*.

\*Les expériences de ce chercheur américain reconnu dans le monde de la qualité ont montré combien il est important de suivre un cercle vertueux pour résoudre durablement les problèmes auxquels est confrontée l'entreprise.

Interprétation du cycle PDCA :

### **P : Plan = Planifier**

Cette étape est très importante, car elle consiste à bien définir le sujet ou le problème, afin de comprendre les causes et d'identifier des solutions pérennes. Le sujet étant ici l'amélioration continue du Cabinet Faure Informatique et des formations dispensées. Cette étape est finalisée par un plan d'actions, incluant leur planification et les acteurs.

Cette étape est réalisée lors de réunions internes régulières entre administratifs et formateurs.

### **D : Do = Agir**

Cette étape consiste en la mise en œuvre des actions définies précédemment (réaliser, animer,...)

### **C : Check = Contrôler**

Il s'agit de vérifier l'efficacité des actions menées. Ceci peut se faire par le biais d'indicateurs, d'audits ou d'observations. Des ajustements doivent être réalisés, si nécessaire en revenant à l'étape P, lorsque des actions se révèlent inefficaces. Cette étape est réalisée suite :

- aux questionnaires de satisfaction des stagiaires à chaud et à froid
- aux réunions internes régulières entre administratifs et formateurs

### **A : Act = Ajuster**

Cette étape permet de finaliser la démarche afin d'assurer la pérennité des résultats des actions mises en œuvre. Il s'agit le plus souvent d'élaborer ou mettre à jour des documents, tels que procédures, processus, guides de bonnes pratiques, ou formulaires.

Il s'agit également d'identifier des améliorations, en revenant à l'étape P pour les mettre en œuvre. Comme la mise en place d'outils collaboratifs, d'achats de matériels, etc...

Mis à jour le 16 Juin 2022, à Saint-Just Saint-Rambert