

Fiche
Les 14 points de Deming

Les 14 points de Deming

Fiche N° F4-1-TW-01-01

Satisfaction.fr
164 ter, rue d'aguesseau
92100 Boulogne
01 48 25 76 76
<http://www.satisfaction.fr/>



- William E. Deming
- Les 14 points de Deming

William E. Deming

William Edward Deming (1900 – 1993) compte parmi les acteurs les plus importants pour l'intégration de la qualité dans la démarche des entreprises. Il est un acteur déterminant dans le redressement économique du Japon d'après-guerre. Sa pensée se caractérise par une véritable analyse des données, appuyée sur un système de connaissances profondes. Avec lui, le client devient le centre de l'entreprise. Il reste célèbre aujourd'hui pour la force de son esprit de synthèse.

Les 14 points de Deming sont un exemple de l'excellence de sa pensée puisqu'ils synthétisent tout le mouvement de la qualité totale.

Cette démarche s'adresse aux dirigeants.



Les 14 points de Deming

1. Gardez fermement en vue l'objectif d'améliorer les produits et les services	La recommandation s'applique à la démarche quotidienne de l'entreprise pour « Viser la qualité au quotidien » mais aussi à la stratégie long terme : investir dans la recherche, l'innovation et la formation.
2. Adopter la nouvelle philosophie	La qualité ne peut être que totale. Tout atermolement doit être interdit.
3. Mettre fin à la dépendance à l'égard des inspections.	Pour finir la qualité totale dès le début, tel que le principe vu ci-dessus l'a stipulé suppose d'établir dès l'origine des processus de qualité. Une fois en place, le processus doivent faire l'objet de contrôles afin de rétablir tout fléchissement.
4. Mettre un terme à la pratique des achats au plus bas prix.	Le critère déterminant est la récurrence de qualité des produits fournis. Appuyée sur des résultats statistiques, la relation avec le fournisseur est vue sur le long terme.
5. Améliorer constamment et toujours le système de production et le service.	Les statistiques servent à rechercher et prévenir les problèmes. Le but étant l'amélioration continue du système.
6. Etablir un système de formation	En réaction au taylorisme, Deming intègre le personnel dans la démarche qualité. La formation et le développement professionnel sont pour lui déterminants de la réussite.
7. Adopter et instituer le leadership	La mission de l'encadrement est de créer une émulation au sein des équipes.
8. Faire disparaître la peur	Dans la nouvelle relation qu'implique une démarche de qualité totale, chacun doit se sentir libre de parler ouvertement.



9. Eliminer les barrières entre les services	L'échange entre les services bénéficie à l'entreprise.
10. Eliminer les slogans, les exhortations et les objectifs de rendement.	Toute l'énergie doit se porter sur la maîtrise du système.
11. Eliminer les quotas de production et les objectifs chiffrés.	Ces quotas créent un triple risque. D'abord, le risque de favoriser la quantité, ensuite, celui de générer de la médiocrité, pour finir, le risque d'un management dicté par la menace des objectifs.
12. Supprimer les obstacles à la fierté du travail.	Il faut valoriser les efforts des employés. Faire valoir l'importance du rôle des opérationnels.
13. Encourager l'éducation et l'amélioration de chacun.	La compétitivité naît de l'intégration de l'information au sein de l'entreprise.
14. Agir pour accomplir la transformation.	C'est au directeur général de construire sa structure pour qu'elle tende à satisfaire les 13 objectifs vus plus haut.

Conclusion

Pour Deming, ces 14 principes sont interdépendants. Pour les appliquer avec efficacité, il faut intégrer dans son raisonnement un « système de connaissances profondes ».

Ce système implique la connaissance du système, la connaissance des variations, une théorie de la connaissance et une connaissance de la psychologie.



A propos de l'auteur

Julien Toussaint du Wast est responsable internet au sein de Satisfaction.fr.

A propos de Satisfaction.fr

Satisfaction.fr est un site Internet dédié à la stratégie client. Il intervient sur quatre grands thèmes : les ressources humaines, le pilotage stratégique, l'écoute client et le management de la qualité. Satisfaction.fr vous offre les outils pour comprendre et forger une stratégie entrepreneuriale dynamique et moderne.

