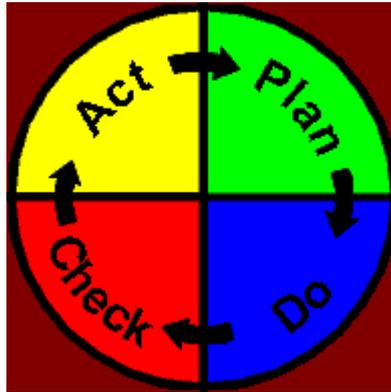


Le PDCA, ou roue de Deming :



La roue de Deming, est une illustration de la méthode qualité PDCA (Plan Do Check Act), son nom vient du statisticien William Edwards Deming.

La méthode comporte quatre étapes, chacune entraînant l'autre, et vise à établir un cercle vertueux. Sa mise en place doit permettre d'améliorer sans cesse la qualité d'un produit, d'une œuvre, d'un service...

P = Plan : ce que l'on va faire

D = Do : production

C = Check : mesure, vérification

A = Act : décision améliorative, corrective

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...

Puis l'étape Act, consiste à rechercher des points d'améliorations.

L'étape Act 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.

Mots clés :

1 Plan / Préparer

Objectif :

poser le vrai problème, trouver les causes racines et choisir les solutions optimums.

Étapes :

Étape 1 : Cette étape est constituée de cinq phases :

- ◆ Identifier le problème
- ◆ Construire un groupe de travail
- ◆ Formaliser le problème (outils **QQOQCCP**, où le "Qui" peut enrichir le groupe de travail)
- ◆ Mesurer la situation actuelle grâce à la définition d'indicateurs représentatifs du problème
- ◆ Définir l'objectif

Étape 2 : Trouver les causes racines

Cette étape est constituée de quatre phases :

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Rechercher les causes (brainstorming), ❖ Visualiser les causes (Diagramme d'Ishikawa), ❖ Hiérarchiser les causes (vote pondéré), ❖ Valider les causes principales (Diagramme de Pareto).
<p>2 Do / Dérouler</p> <p>Objectif : Établir le plan d'action, mettre en place toutes les actions indiquées dans le plan d'action.</p>	<p>Étape 3 : Choisir des solutions optimums Cette étape est constituée de deux phases :</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Rechercher les solutions (brainstorming), ❖ Sélectionner les solutions (analyse multicritères). <p>Étape 4 : Mettre en œuvre la solution retenue Cette étape est constituée de trois phases :</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Définir la zone d'expérimentation, ❖ rédiger un plan d'action, ❖ réaliser toutes les actions définies
<p>3 Check / Contrôler</p> <p>Objectif : Vérifier que les actions mises en place sont efficaces et atteignent l'objectif défini.</p>	<p>Étape 5 : Mesurer les résultats des solutions mises en place et les comparer à la situation initiale.</p>
<p>4 Act / Assurer</p> <p>Objectif : Vérifier que les actions mises en place sont efficaces dans le temps.</p>	<p>Étape 6 :</p> <p>Cette étape est constituée de trois phases :</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Formaliser les solutions et dans certains cas mettre en place des systèmes anti-erreur, ❖ Généraliser les solutions si possible ❖ Valoriser le groupe de travail et les personnes ayant mis en œuvre les actions.