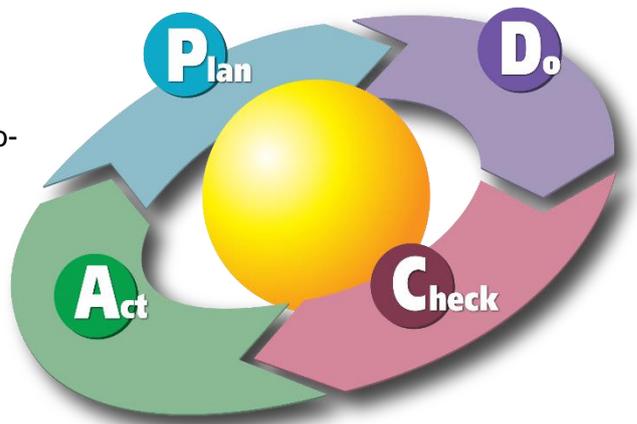


Les quatre étapes PDCA - ou la roue de Deming

Qu'est-ce que la Roue de Deming PDCA ?

La désormais célèbre "roue de Deming" a été popularisée par William Edwards Deming, promoteur de la qualité made in Japan. Cette méthode présente les 4 étapes à enchaîner successivement afin de s'inscrire assurément dans une logique d'amélioration continue.



Planifier (plan = P):

Dans cette étape est décrit l'état actuel et le problème, ainsi que l'analyse des causes du problème. Les objectifs sont formulés, ainsi que les indicateurs de réussite (état cible).

- Définir le problème ou l'éventualité d'un problème
- Analyser la situation actuelle (description du problème, collecte des informations et des causes, formulation des objectifs et définition des mesures de solution, amélioration et optimisation)
- Élaborer un plan d'action

Réaliser (do = D):

Dans cette étape les mesures pour atteindre l'objectif (état cible) sont fixées

- Communication du plan d'action
- Introduction / application
- Documenter la procédure et les observations
- Utiliser les outils pour simplifier la récolte des données
- Documenter les mesures et les résultats

Contrôler (check = C):

Dans cette étape sont analysés les résultats obtenus par rapport aux résultats attendus et comparé entre les deux.

- Analyser et recueillir l'information, évaluer les résultats
- Comparaison et vérification des données obtenues par rapport à ceux prévus de la planification

Agir (act = A):

Dans cette étape est évaluée l'expérience acquise du processus de résolution des problèmes et déterminée la nécessité d'agir et le besoin d'adaptation pour l'action future.

- Réflexion sur le processus
- Si l'objectif et la situation réelle correspondent : normaliser et introduire les résultats
- Si les objectifs ne sont pas atteints: décider du besoin d'adaptation pour parvenir à une amélioration
- Documenter le processus et le plan d'action révisé

Sources:

- <https://www.piloter.org/qualite/roue-de-deming-PDCA.htm>
interrogé le 11.12.2018 à 08.00h.
- <http://qualite-aquitainepdca.com/apropos-catherine-marchand/methode-pdca/>
interrogé le 11.12.2018 à 08.15h.
- Schalch, Emil; Chronic Care pour la coordinatrice/teur en médecine ambulatoire, 1.Edition 2015, traduction 2017 : page 239 / 26.2.