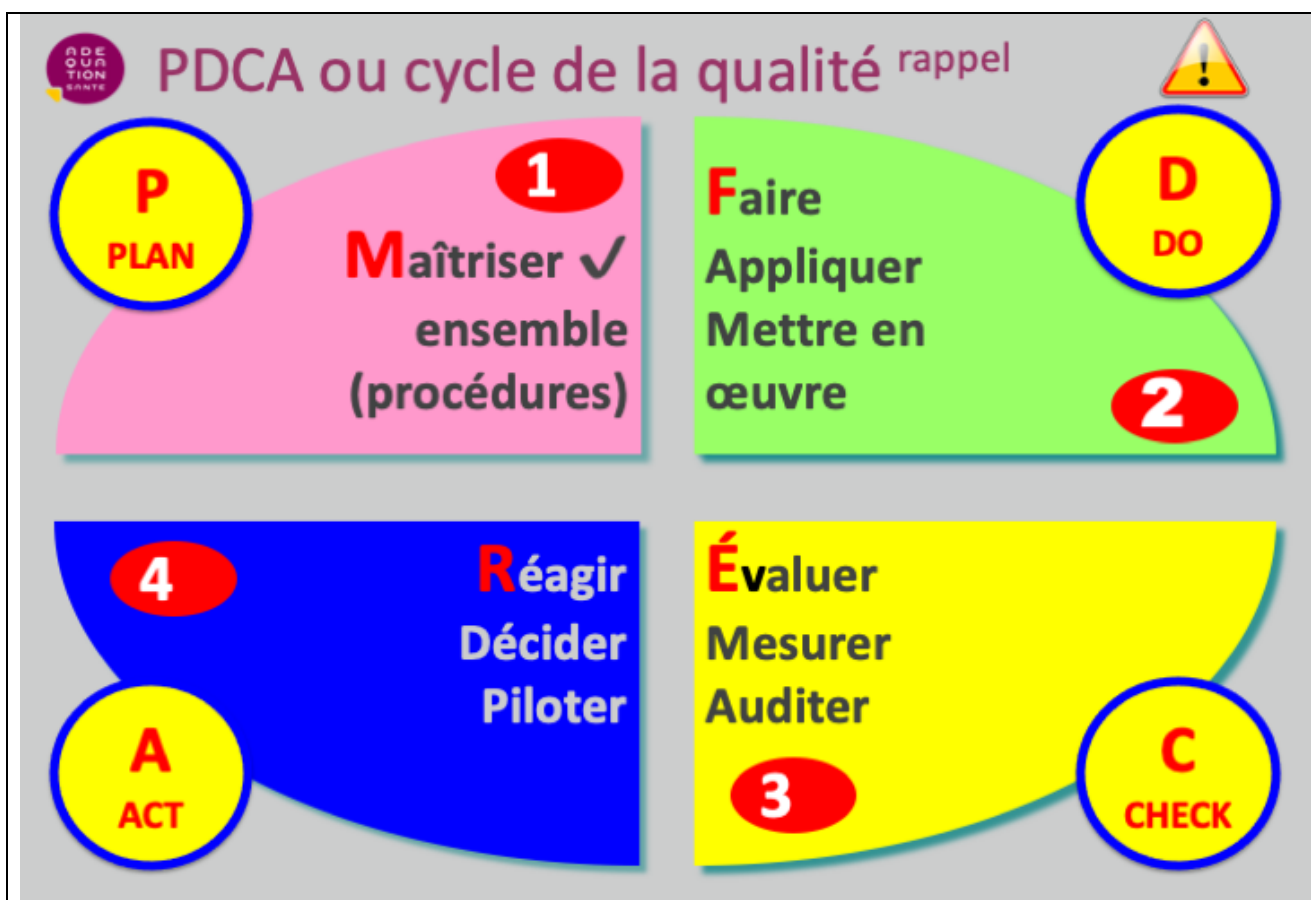


PDCA / MFER / Roue de Deming

**PLAN DO CHECK ACT OU ROUE DE DEMING**

Base de la démarche d'amélioration de la qualité, le PDCA* peut être traduit en français par « prévoir, faire, vérifier et agir ».

Le cycle vertueux de la qualité ou Roue de Deming s'applique au PROCESSUS*, aux activités, aux thématiques et cela quel qu'en soit le niveau.

1°) PLAN / prévoir / maîtriser le processus

- S'arrêter de faire, réunir ceux qui font, cartographier le processus en étapes et sous étapes, puis décrire celui-ci sous la forme d'un document, procédure écrite ou tout autre nom qu'on lui donne. Le document permettra le partage de la maîtrise par la gestion documentaire.
- *Résultat attendu de l'étape 1° : Procédure écrite.*

2°) DO / faire /mettre en œuvre le processus

- Après avoir pris connaissance de la PROCÉDURE*, le PROCESSUS* est mis en œuvre conformément à la PROCÉDURE ÉCRITE*.
- *Résultat attendu de l'étape 2° : résultat obtenu du processus et les enregistrements tels que prévus.*

3°) CHECK / vérifier / évaluer

- Les écarts éventuels entre ce qui est écrit (résultats attendus) et ce qui est effectivement fait (résultats obtenus) sont recherchés et mesurés (évalués), traduits en point(s) à améliorer ou corriger.
- *Résultat attendu de l'étape 3° : rapport d'évaluation, mise en évidence d'écarts.*

4°) ACT / agir / réagir

- Les écarts relevés à l'étape 3° sont traduits en propositions d'amélioration (ou de mesures correctives) explicites et commençant par un VERBE D'ACTION*.
- Les actions correctives ainsi formalisées et préconisées, sont classées par ordre de priorité.
- *Résultat attendu de l'étape 4° : plan d'action avec priorité et responsabilité, **chaque action renvoyant à l'étape 1°.***

Variante : Le PDCA* peut aussi être traduit en français par Maîtriser, Faire, Évaluer et Réagir (MFER).

« Le travailleur n'est pas le problème. Le problème est en haut : le management. William Edwards Deming (1900-1993)

« Il n'est pas nécessaire de changer. La survie n'est pas obligatoire. » William Edwards Deming (1900-1993)

« La définition des objectifs a souvent été faite à partir de la performance passée. Cette pratique a eu tendance à perpétuer les erreurs du passé. » Joseph Juran (1904 - 2008)

« La qualité, c'est la perception qu'a le client de ce qu'est la qualité, pas ce que l'entreprise pense. » Armand V. FEIGENBAUM (1922-2014)

« La qualité est obtenue par la prévention, pas par le contrôle. » Philip CROSBY (1926–2001)

« Ce qu'on mesure est ce qu'on juge important, et vice-versa. » Joseph E. STIGLITZ (1943 -)

Notes personnelles

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	