

TOOLKIT PLAN D'ACTION QUALITE

Plan d'action Qualité ou Base des Actions Qualité :

Les éléments importants :

- Avoir une répartition par processus (approche processus)
- Relier l'action aux axes stratégiques ou aux objectifs stratégiques (cela permet de prioriser les actions)
- L'origine des actions permet de savoir d'où vient l'action (Revue de direction, revue de processus, réunions, réclamations clients, fiche de dysfonctionnement, audits internes, audits tierce partie...)
- Nature de l'action (anomalie ou piste de progrès...)
- Solution immédiate dite curative

N° d'action	Date	Processus impacté	Axe stratégique impacté - (Définit la priorité)	Description de l'action à mener	Origine de l'action	Nature de l'action : PB ou A	Solution Immédiate mise en œuvre
-------------	------	-------------------	---	---------------------------------	---------------------	------------------------------	----------------------------------

Les éléments importants (suite) :

- Analyser les causes des anomalies par une méthode (5M, ou 5 pourquoi ou 8D...)
- Proposer les actions correctives
- Proposer les actions préventives
- Assurer le suivi des actions
- Mesurer l'efficacité de l'action

Analyse des causes (methode 5M)	Action corrective proposée	Action préventive ou amélioration proposée	Responsable du suivi	Date de mise en œuvre	Action cloturée	Date de vérification de l'efficacité	Moyen de surveillance de l'efficacité	Action efficace
---------------------------------	----------------------------	--	----------------------	-----------------------	-----------------	--------------------------------------	---------------------------------------	-----------------

Le plan d'action doit générer des indicateurs :

- Répartition par origine, par type d'action, par processus.
- % d'actions curatives, d'actions correctives et préventives
- % d'actions clôturées
- % d'actions efficaces