

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