

Note Méthodologique : Actions correctives

Synthèse structurée de la démarche et des étapes de réalisation de la mission.

Contexte & finalité de la méthodologie

- Transformer non-conformités/incidents en améliorations durables.
- Finalité double : restaurer la conformité et renforcer la maîtrise des risques.
- Boucle de progrès continu au croisement qualité, sécurité, environnement.
- Exige traçabilité robuste, gouvernance lisible et indicateurs partagés.
- Réactivité et rigueur de clôture sans surcharge organisationnelle.

Point clé : Séparer l'action immédiate de l'action corrective et exiger une preuve d'efficacité avant toute clôture.

Objectifs de la mission

- Rétablir la conformité et empêcher la récurrence des écarts.
- Réduire les impacts humains et environnementaux.
- Capitaliser l'apprentissage organisationnel.
- Atteindre 90 % de dossiers clôturés dans les délais (0 critique en retard).
- Stabiliser les processus sous 3 mois, preuves par indicateurs, audits et terrain.

Périmètre / livrables attendus

- Charte de mission (périmètre, exigences visées, jalons).
- Matrice de criticité et priorisation (gravité/probabilité/exposition, P1/P2/P3).
- Analyse des causes (5 Pourquoi, Ishikawa, AMDE) + matrice de confirmation (1–5).
- Plan d'action SMART responsabilisé (moyens, délais, critères de succès).
- Registre de suivi et indicateurs (% dans les délais, jalons, récurrences).
- Dossier de preuves (photos, enregistrements, tests, audits ciblés).
- Décision de clôture et validations multi-niveaux; documentation mise à jour et REX.
- Archivage des preuves pendant 24 mois.

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 – Cadrage et diagnostic initial (≤ 10 jours)

- Qualifier l'écart, sécuriser et cadrer le périmètre (charte, exigences, jalons).
- Collecter preuves terrain, 15–20 entretiens; établir matrice de criticité.

- Éviter confusion symptômes/causes; revue de cadrage sous 10 jours.

Étape 2 – Analyse des causes racines

- Ateliers structurés (causes-effets, 5 Pourquoi, AMDE); challenge des hypothèses.
- Documenter ≥ 3 pistes causales; confirmer via observations/tests.
- Matrice de confirmation (scoring 1–5); validation croisée par référent métier.

Étape 3 – Conception du plan d’action

- Définir actions corrigeant la cause racine (responsables, moyens, délais).
- Prioriser par criticité (gravité/probabilité/exposition, P1/P2/P3).
- Jalons d’arrêt/maîtrise ≤ 48 h; mesures structurelles sous 30–90 jours.

Étape 4 – Mise en œuvre et pilotage

- Comités, relances, gestion des risques projet; registre et reporting.
- Points hebdomadaires; revue de direction mensuelle.
- Viser 100 % d’actions critiques achevées ≤ 90 jours; dérogations tracées/validées.

Étape 5 – Vérification d’efficacité

- Définir indicateurs et tests avant/après; préparer dossier de preuves.
- Vérifier sur 8–12 semaines; audit ciblé terrain.
- Exiger baisse mesurable (ex. –50 % de récurrences) maintenue sur 2 cycles.

Étape 6 – Clôture et capitalisation

- Clôture avec 2 niveaux de validation (opération + support); MAJ procédures/MO.
- Retour d’expérience structuré; diffusion des leçons apprises.
- Audit de pérennité à 6 mois; archivage des preuves 24 mois.

Planning / durée / jalons

Jalon	Délai indicatif	Notes
Ouverture du dossier critique	≤ 24 h	Exigence de gouvernance
Revue de cadrage	≤ 10 jours	Périmètre, exigence impactée, criticité
Actions d’arrêt / maîtrise	≤ 48 h	Sécurisation immédiate
Actions structurelles	30–90 jours	Selon P1/P2/P3, criticité
Vérification d’efficacité	8–12 semaines	Indicateurs avant/après, audit ciblé
Audit de pérennité	≈ 6 mois	Absence de régression confirmée

Rôles & responsabilités

Client

- Fournir preuves et données; réaliser 15–20 entretiens ciblés.

- Qualifier l'écart, classer la criticité; valider le périmètre et les priorités.
- Mettre en œuvre les actions; gérer dépendances; tenir registre et preuves.
- Valider causes (réfèrent métier) et décisions de clôture.
- Mettre à jour la documentation et diffuser le retour d'expérience.

Consultant

- Cadrer la mission (périmètre, jalons, livrables); outiller et former les équipes.
- Structurer ateliers d'analyse; challenger hypothèses; définir grille de preuve.
- Aider aux arbitrages et à la priorisation; modéliser les impacts.
- Animer comités et relances; gérer risques projet; consolider les indicateurs.
- Préparer le dossier de preuves; organiser la vérification; produire le REX.

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Registre des non-conformités et description de l'exigence impactée.
- Preuves factuelles : photos, enregistrements, mesures.
- Données de référence avant/après (indicateurs, contrôles, résultats).
- Ressources et rôles identifiés; délais cibles par criticité.
- Outils d'analyse (5 Pourquoi, Ishikawa, AMDE) et grilles de confirmation (1–5).
- Accès multi-métiers (opérations, maintenance, qualité/HSE) pour entretiens.
- Règles de validation (2 niveaux) et d'archivage (24 mois).

Modalités de pilotage & qualité (comités, validations, risques)

- Points d'avancement hebdomadaires; revue de direction mensuelle; consolidation trimestrielle.
- Cibles: 90 % dossiers clos dans les délais; 95 % d'actions dans les délais; 100 % actions critiques ≤ 90 jours.
- Réduction des récurrences ≥ 50 % à 3 mois comme preuve d'efficacité.
- Ouverture d'un dossier critique ≤ 24 h; revue de cadrage ≤ 10 jours.
- Deux niveaux de revue/validation (opération + direction); validation croisée réfèrent métier.
- Traçabilité complète des décisions et preuves; registre vivant et indicateurs partagés.
- Gestion des risques projet et des dépendances; dérogations tracées et validées par la direction.
- Vérification d'efficacité sur 8–12 semaines; audit ciblé; audit de pérennité à 6 mois; archivage 24 mois.