

Revue de direction

Actions correctives

Retour expérience

Valorisation

Réexamen des risques significatifs non totalement éliminés ou les besoins non totalement satisfaits afin de déterminer des mesures complémentaires de traitement ou de réduction de risque

Ajustement de la politique existante en fonction des résultats des indicateurs et du suivi du plan d'action associé.

Ajustement annuel du programme d'amélioration associé en fonction des résultats des évaluations

Si besoin, nouveaux objectifs d'amélioration mesurables

A intégrer au programme global qualité et gestion des risques

La direction passe en revue tous les éléments lui permettant de :

- Statuer sur la pertinence, l'adéquation, l'efficacité du SMQ,
- Évaluer les opportunités d'amélioration ou d'évolution à apporter sur le produit, les processus ou le système.

La direction doit à intervalles planifiés, revoir le SMQ de l'organisation pour assurer qu'il demeure pertinent, adéquat et efficace.

Cette revue doit comprendre l'évaluation des opportunités d'amélioration et du besoin de modifier le SMQ, y compris la politique qualité et les objectifs qualité.

Les enregistrements de revues de direction doivent être conservés

Éléments d'entrée :

- Résultats des audits
- Retours d'information des clients
- Fonctionnement des processus et conformité des produits
- État des actions préventives et correctives
- Actions issues des revues de direction précédentes
- Les changements pouvant affecter le SMQ
- Recommandations d'amélioration

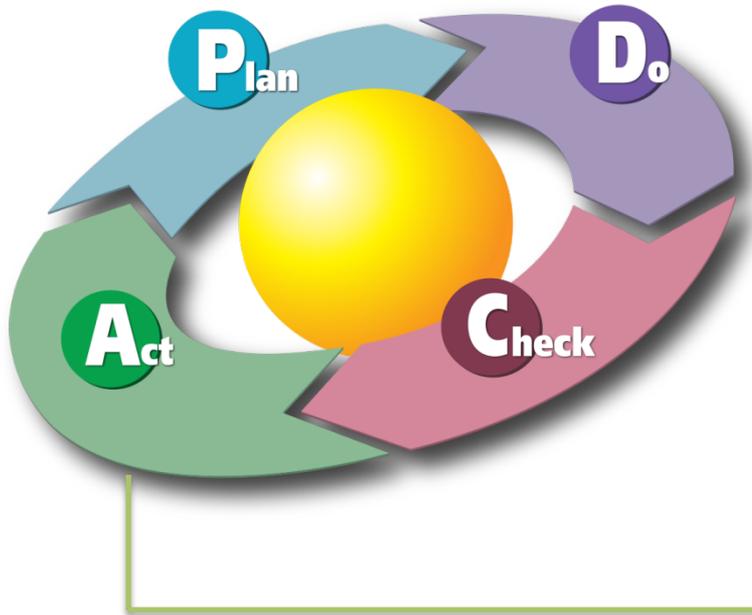
Éléments de sortie

Décisions et actions relatives :

à l'amélioration de l'efficacité du SMQ et de ses processus

à l'amélioration du produit en rapport avec les exigences du client

aux besoins en ressources



Revue de direction

Actions correctives

Retour expérience

Valorisation

- L'organisme doit mener des AC pour éliminer les causes de non-conformités (NC) pour éviter qu'elles se reproduisent
- Les AC doivent être adaptées aux effets des non-conformités rencontrées
- Principes :
 - Procéder à la revue des NC
 - Déterminer les causes de NC
 - Évaluer le besoin d'entreprendre une AC
 - Déterminer et mettre en œuvre les actions nécessaires
 - Enregistrer les résultats des actions mises en œuvre
 - Évaluer l'efficacité des AC mises en œuvre
- NB : pas d'obligation à réaliser une AC par NC

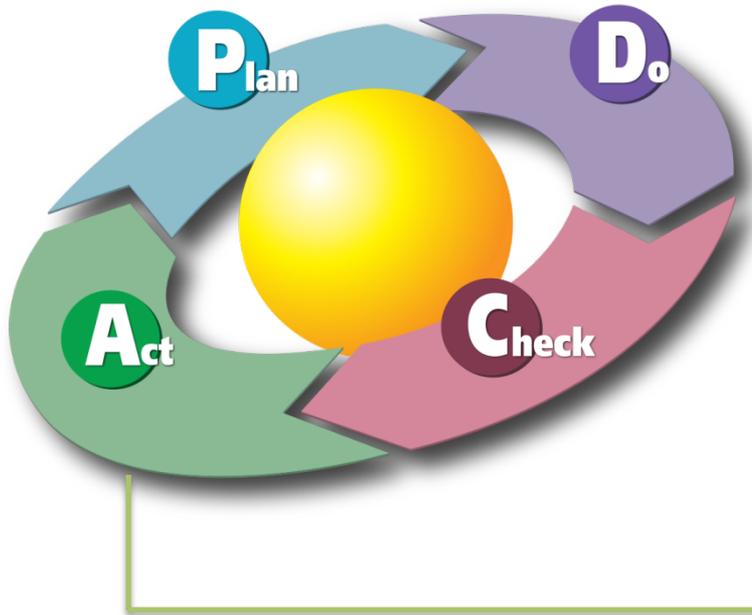
L'organisme doit déterminer les actions permettant d'éliminer les causes de non-conformités potentielles pour éviter qu'elles ne se reproduisent

Les AP doivent être adaptées aux effets des problèmes potentiels

Principes :

- Déterminer les NC potentielles et leurs causes
- Évaluer le besoin d'entreprendre une action pour éviter l'apparition d'une NC
- Déterminer et mettre en œuvre les actions nécessaires
- Enregistrer les résultats des actions mises en œuvre
- Évaluer l'efficacité des AP mises en œuvre

NB : Identifier les risques majeurs d'apparition d'une NC (analyse de risques)



Revue de direction

Actions correctives

Retour expérience

Valorisation

Processus de réflexion mis en œuvre pour tirer les enseignements positifs et négatifs de projets en cours ou terminés

Evaluation de :

- la démarche développée
- les méthodes employées
- les productions réalisées
- le rôle et le niveau d'implication des acteurs concernés
- les moyens utilisés

Principales étapes d'un REX :

Choix du projet

Définition des modalités:

individuel et/ou collectif ; grille / questionnaire / entretiens

Intervenants et rôles

Recueil et analyse des informations

Capitalisation des enseignements de l'expérience

Valorisation et mise à disposition de ces enseignements

Mise en œuvre éventuelle d'un plan d'action pour modifier les pratiques

Difficultés rencontrées

=> A PRENDRE EN COMPTE ETAPES SUIVANTES

Liées à toute démarche qualité:

1. Culturelle

Passage de l'opérationnel à l'anticipation

Appropriation de la démarche

Capacité à se remettre en cause à tous les niveaux pour identifier les causes de la non atteinte des résultats

Intégrer la planification et l'évaluation dans les pratiques

2. Organisationnelle

Temps nécessaire à dégager : réflexion, réunions, formalisation
Ecart éventuels

3. Humaine

Craintes, résistance au changement

4. Technique

Difficultés liées à la méthode et aux outils

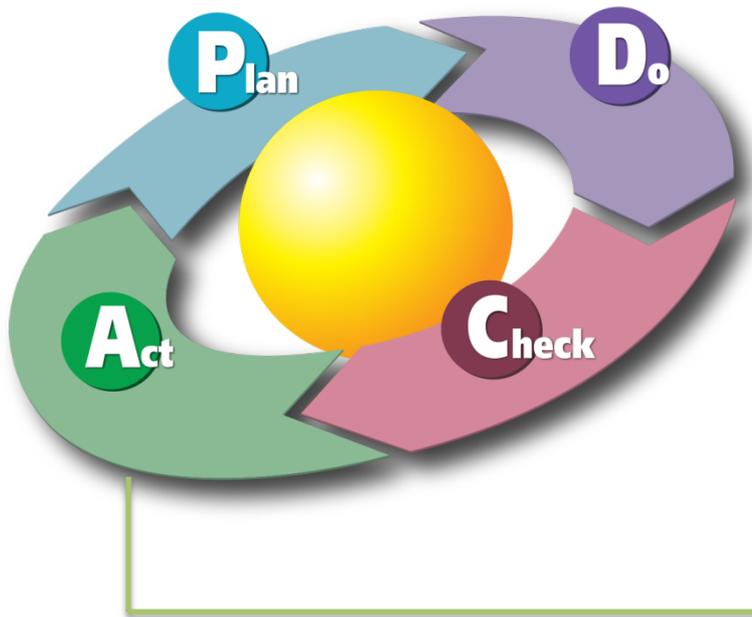
Points positifs rencontrés => A CAPITALISER

Approche participative, source de partage

Transversalité

Décloisonnement

Valorisation du travail réalisé par les équipes



Revue de direction

Actions correctives

Retour expérience

Valorisation

Atteinte des objectifs
Mesure des impacts

Valorisation de la démarche collective,
des acteurs concernés

Campagne de communication