Réaliser les actions correctives R 41

|  |  |
| --- | --- |
| type | processus de réalisation |
| finalité | * mettre en place des actions correctives * éliminer les causes des non-conformités * assurer le suivi des actions correctives |
| pilote | responsable qualité |
| risques | * ne pas comprendre les exigences des parties intéressées * ne pas prendre en compte les risques identifiés * ne pas déclencher les actions face aux risques identifiés * ne pas chercher les causes premières * ne pas analyser les causes premières * ne pas utiliser le diagramme de Pareto pour les non-conformités * ne pas utiliser le COQ pour diminuer les coûts et sensibiliser le personnel * ne pas utiliser le rapport 8D * ne pas suivre l’efficacité des actions * ne pas actualiser les AMDEC * ne pas conserver les enregistrements des actions correctives |
| processus amont | * maîtriser les non-conformités * inspecter la production * faire face aux risques * auditer * analyser des données |
| processus aval | * améliorer * réaliser la revue de direction * mesurer la satisfaction des clients * communiquer en interne et en externe |
| éléments d'entrée | * données des non-conformités * réclamation ou retour client * risques identifiés * audit client ou interne * tendance des processus * suggestions du personnel |
| activités  (sous-processus) | * analyser les données des non-conformités * appliquer les étapes du rapport 8D * réaliser les actions correctives * suivre les actions * sensibiliser le personnel * mettre à jour les AMDEC |
| éléments de sortie | * envoi du rapport 8D * documents à modifier * équipements anti-erreur (Poka-Yoké) * suivi des actions |
| ressources | service qualité, outils de résolution des problèmes |
| indicateurs | * non-conformités traitées * actions mises en place * causes éradiquées |
| procédures / documents | actions correctives, revue de direction, satisfaction du client, amélioration continue / rapport 8D, retour client, fiche alerte qualité, avis d'incident, enquête de satisfaction client, COQ, liste des poka-yoké |
| clients | direction, tous les services, parties intéressées |

Glossaire :

* AMDEC : Analyse des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leur Criticité ou FMEA (Failure Mode and Effects Analysis)
* COQ – coûts d'obtention de la qualité

réaliser les actions correctives / R 41

* mettre en place des actions correctives
* éliminer les causes des non-conformités
* assurer le suivi des actions correctives

responsable qualité

titre / codification

finalité

pilote

processus aval

processus amont

risques

* maîtriser les non-conformités
* inspecter la production
* faire face aux risques
* auditer
* analyser des données
* améliorer
* réaliser la revue de direction
* mesurer la satisfaction des clients
* communiquer
* ne pas comprendre les exigences des parties intéressées
* ne pas prendre en compte les risques identifiés
* ne pas déclencher les actions face aux risques identifiés
* ne pas chercher les causes premières
* ne pas analyser les causes premières
* ne pas utiliser le diagramme de Pareto pour les non-conformités
* ne pas utiliser le COQ pour diminuer les coûts et sensibiliser le personnel
* ne pas utiliser le rapport 8D
* ne pas suivre l’efficacité des actions
* ne pas actualiser les AMDEC
* ne pas conserver les enregistrements des actions correctives

éléments de sortie

activités

éléments d'entrée

* analyser les données des non-conformités
* appliquer les étapes du rapport 8D
* réaliser les actions correctives
* suivre les actions
* sensibiliser le personnel
* mettre à jour les AMDEC
* envoi du rapport 8D
* documents à modifier
* équipements anti-erreur
* suivi des actions
* données des non-conformités
* réclamation ou retour client
* audit client ou interne
* tendance des processus
* suggestions du personnel

clients

procédures / documents

indicateurs

ressources

direction, tous les services, parties intéressées

actions correctives, revue de direction, satisfaction du client, amélioration continue / rapport 8D, retour client, fiche alerte qualité, avis d'incident, enquête de satisfaction client, COQ, liste des poka-yoké

non-conformités traitées, actions mises en place, causes éradiquées

service qualité, outils de résolution des problèmes