


<b>SOP</b>	<b>Amélioration Continue</b>	
<b>Version : 1.0</b>	<b>Process block : PPQA</b>	

\*Si vous cochez oui, merci de rédiger une version anglaise.

Cette procédure doit être revue avant le :	1er Janvier 2020
--	------------------

## 1 Objet

La présente procédure définit les modalités pour planifier et gérer les processus nécessaires à l'amélioration continue en menant des actions correctives et des actions préventives permettant l'amélioration en continue de l'organisation, de ses processus et ses produits.

## 2 Périmètre

Cette procédure est placée sous la responsabilité du responsable qualité et concerne l'ensemble des collaborateurs.

## 3 Définitions

### Facteurs déclencheurs

Tout événement intervenant dans le champ d'application de l'organisation peut déclencher une action corrective (AC) ou une action préventive (AP). Ces actions correctives ou préventives peuvent être déclenchées pour tous les processus ou les produits.

### AP - Actions Préventives

Il existe 2 natures d'actions préventives :

Action Préventive par Opportunité : qu'on déclenche pour toute opportunité d'amélioration ou de progression (modifier une organisation, trouver une nouvelle activité, changer une manière de faire, maintenance, ...)

Action Préventive par Risque : qu'on déclenche lorsqu'on craindra un risque tel qui soit (perte d'un client, adaptation d'une instruction, risque d'un problème de qualité, sécurité ou menace technique, ...)

Toute personne impliquée se doit de déclencher une action préventive à chaque étape du process dès qu'ils pensent qu'une opportunité ou un risque est possible..

Suite à l'analyse des indicateurs de l'entreprise, un audit, à une décision de la Direction, une AP peut être mise en place afin d'apporter une amélioration.

### AC - Actions Correctives


Suite à l'analyse des indicateurs de l'entreprise, le résultat d'un audit, une Non-Conformité (NC) détectée, une décision de la Direction, une Action Corrective peut être mise en place afin d'apporter une correction.

En général une Action Corrective sera doublée d'une Action Préventive pour éviter le renouvellement du dysfonctionnement ou de la non qualité.

### PAC - Plan d'amélioration continu

C'est un tableau qui reprend l'ensemble des AP et AC et permet d'en suivre leur progression jusqu'à leur bonne fin.

Information confidentielle, merci de demander au service OpeX Compliance avant de le diffuser à l'extérieur.	
<b>Si imprimé, ce document n'est pas une copie contrôlée. Merci de vous référer à l'intranet pour trouver le document maître.</b>	
TEM-SOP.v6	Page 1 / 5

<b>SOP</b>	<b>Amélioration Continue</b>	
<b>Version : 1.0</b>	<b>Process block : PPQA</b>	

\*Si vous cochez oui, merci de rédiger une version anglaise.

Ce tableau est sous la forme d'un fichier excel nommé « PAC », cf. Modèle §4.

Le directeur et les personnes habilitées peuvent consulter l'ensemble de ces informations.

## 4 Responsabilités

Rôle	RACI	Responsabilités
Emetteur	C	Déclare toutes formes de non qualité, de dysfonctionnement, d'observation de défaillance, ... Ce rôle peut être tenu par n'importe quel collaborateur, par un auditeur externe, par un représentant du client. Il peut suggérer les pistes d'amélioration.
Réalisateur	C	Il analyse le rapport de l'émetteur pour proposer des actions d'amélioration. Il met en oeuvre les actions d'amélioration.
Responsable qualité	R	Il est responsable du PAC et sa mise à jour selon l'avancement des actions. Il vérifie l'efficacité des actions proposées et leur mise en oeuvre effective Il fait le bilan du PAC et en rend compte à la direction.
Direction	A	Assure la revue du PAC en comité de direction. Donne les moyens pour l'amélioration. Sur la base du bilan du PAC, revoit le objectifs qualités.

## 5 Règles de cette procédure

- Toute personne impliquée se doit de déclencher une action préventive à chaque étape du process dès qu'ils pensent qu'une opportunité ou un risque est possible..
- Les actions correctives ou préventives peuvent être déclenchées pour tous les processus ou tous les produits de l'organisation.


## 6 Eléments d'entrée

- Une opportunité ou un risque détecté par une personne interne ou externe à l'organisation.

## 7 Activités

### 7.1. Déclenchement de l'Action

Information confidentielle, merci de demander au service OpeX Compliance avant de le diffuser à l'extérieur.	
Si imprimé, ce document n'est pas une copie contrôlée. Merci de vous référer à l'intranet pour trouver le document maître.	
TEM-SOP.v6	Page 2 / 5

<b>SOP</b>	<b>Amélioration Continue</b>	
<b>Version : 1.0</b>	<b>Process block : PPQA</b>	

\*Si vous cochez oui, merci de rédiger une version anglaise.

Le déclencheur nommé « émetteur », enrichira le fichier PAC où il précisera en détail le motif du déclenchement de l'action. Il nommera un « réalisateur » qui aura pour rôle de mener à bien l'action (AP ou AC).

Si c'est une NC, dans un premier temps une AC sera déclenchée en plus de l'AP avec un détail des opérations de réparation à mener.

Emetteur et réalisateur peuvent être la même personne.

### 7.2. Le suivi d'une AC

Le réalisateur exécutera l'action de réparation qui aura été définie par lui-même ou l'émetteur.

Le réalisateur ajoutera ses commentaires et avancements dans la colonne « Action en détails »

Le bon traitement sera validé par le responsable qualité qui complètera la colonne « Date réalisation ».

Toute AC sera doublée d'une AP pour éviter le renouvellement de la NC.

### 7.3. Le suivi d'une AP

Le réalisateur exécutera l'action d'opportunité ou de risque qui aura été définie par lui-même ou l'émetteur.

Le réalisateur ajoutera ses commentaires et avancement dans la colonne « Action en détails ».

### 7.4. Vérification de l'efficacité

Le responsable qualité a la responsabilité de vérifier l'état d'avancement sur chaque action dans la colonne « Etat », il s'assurera en particulier qu'un réalisateur est nommé et qu'une date de réalisation a été définie.


Le suivi dans la colonne « Etat » est distingué par un « En cours » pour signaler que l'action est en cours de réflexion ou de réalisation, et par un « Terminée » pour signaler que l'action est soldée. Le responsable qualité enregistrera la date de clôture dans le PAC.

Le plan d'amélioration continu est analysé et débriefé au moins une fois par an lors d'une revue de direction, le bilan est présenté par le responsable qualité.

## 8 Livrables

### Modèle de PAC

Information confidentielle, merci de demander au service OpeX Compliance avant de le diffuser à l'extérieur.	
<b>Si imprimé, ce document n'est pas une copie contrôlée. Merci de vous référer à l'intranet pour trouver le document maître.</b>	
TEM-SOP.v6	Page 3 / 5

<b>SOP</b>	<b>Amélioration Continue</b>	
<b>Version : 1.0</b>	<b>Process block : PPQA</b>	

\*Si vous cochez oui, merci de rédiger une version anglaise.

Référence	Action en détails	Date de création	Emetteur	Réalisateur	Date réalisation souhaitée	Etat	Date de clôture
AP###	Origine					En cours	
AC###	Motif de déclenchement Liste des actions à réaliser Avancement et commentaires					Terminée	

Titre du document	Propriétaire (une fonction ou un rôle)	Lieu de stockage (répertoire informatique ou service)	Durée de conservation (durée ou période exemple : un an ou jusqu'au rapport d'audit suivant)
PAC Plan d'Amélioration Continue	Responsable Qualité	Intranet Qualité	Annuel, puis archivage

## 9 Enregistrements

Titre du document	Propriétaire (une fonction ou un rôle)	Lieu de stockage (répertoire informatique ou service)	Durée de conservation (durée ou période exemple : un an ou jusqu'au rapport d'audit suivant)
PAC Plan d'Amélioration Continue	Responsable Qualité	Intranet Qualité	Annuel, puis archivage

## 10 Indicateurs

Nombre d'enregistrement du PAC / Nombre d'enregistrement terminé x 100 > 80%

## 11 Documents liés

N/A

Information confidentielle, merci de demander au service OpeX Compliance avant de le diffuser à l'extérieur.	
Si imprimé, ce document n'est pas une copie contrôlée. Merci de vous référer à l'intranet pour trouver le document maître.	
TEM-SOP.v6	Page 4 / 5

<b>SOP</b>	<b>Amélioration Continue</b>	
<b>Version : 1.0</b>	<b>Process block : PPQA</b>	

\*Si vous cochez oui, merci de rédiger une version anglaise.

## 12 Signatures

<b>Auteur</b> : votre signature indique que cette procédure décrit de façon suffisante et correcte les activités mentionnées.	
<i>Signé</i>	_____
<b>Paul, Assistant Qualité, Arts &amp; Stratèges</b>	<b>1er septembre 2017</b>

<b>Approbateur</b> : votre signature indique que vous êtes d'accord avec le contenu et la forme de ce document. Après approbation, le document est prêt pour la formation, si nécessaire.	
<i>Signé</i>	_____
<b>Eric Soudy, Président, Arts &amp; Stratèges</b>	<b>1er septembre 2017</b>

## 13 Historique des versions

Version	Date de publication (en toutes lettres et complétée par l'Editeur)	Description de la version (complétée par l'Auteur)
1	01/09/2017	Publication initiale.

Information confidentielle, merci de demander au service OpeX Compliance avant de le diffuser à l'extérieur.	
<b>Si imprimé, ce document n'est pas une copie contrôlée. Merci de vous référer à l'intranet pour trouver le document maître.</b>	
TEM-SOP.v6	Page 5 / 5