



Certification QualiFormAgri

« Le rendez-vous mensuel de la Qualité »



Plan d'amélioration continue

06 avril 2021

Arnaud Guillet
Personne Ressource
Qualité Eduter
Animateur Qualité Campus
Theodore Monod

SOMMAIRE

1- Contexte

2- Les dispositions de suivi et de pilotage

3- Définition de l'amélioration continue

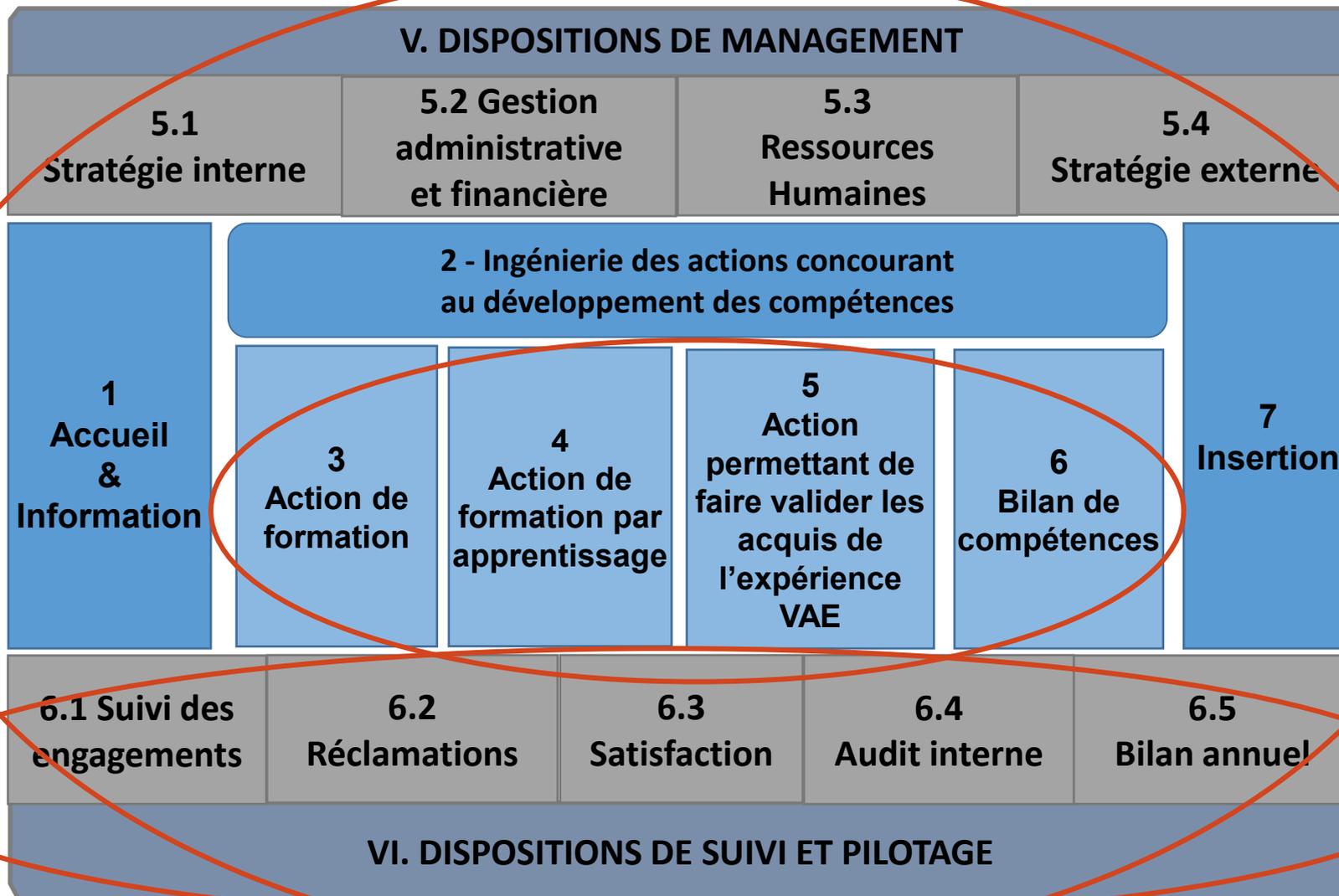
4- La structuration de l'amélioration continue

5- Exemple d'outil de suivi de l'amélioration continue

7- Questions - Echanges

✓ Documents attendus

❖ Notes Internes



2 – BLOC VI – Dispositions de suivi et de pilotage

- Modalités de réalisation du suivi des engagements (6.1)
- Prise en compte des réclamations (6.2)
- Enquêtes de satisfaction (6.3)
- Audit interne (6.4)
- Réalisation d'un bilan annuel (6.5)

- ✓ Outils de recueil de la satisfaction et réclamation
 - ✓ Plan d'amélioration continue
 - ✓ Bilan annuel
- ❖ NI – Modalités de réalisation du suivi des engagements de service

3- Définition de l'amélioration continue

L'amélioration continue est un processus inhérent au management de la qualité qui vise l'optimisation des performances des produits, des services et des processus qui les composent. « une activité récurrente menée pour améliorer les performances » *Norme ISO 9000*

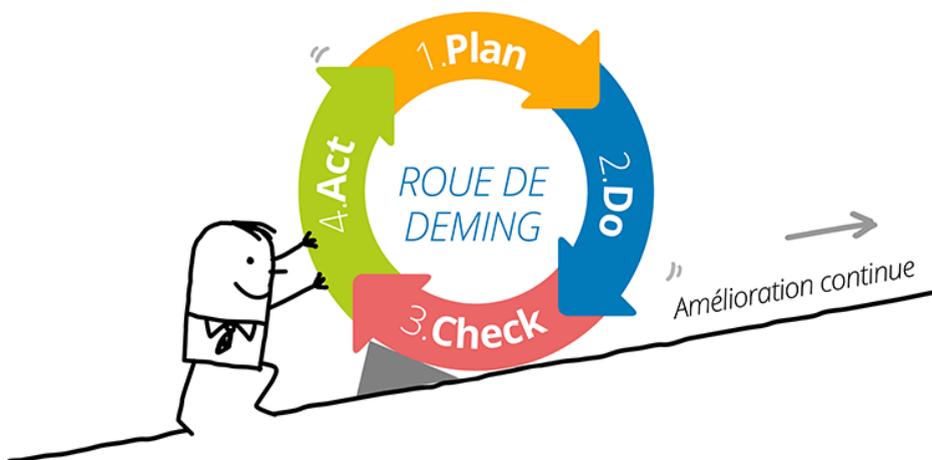
Elle est encadrée par la norme ISO 9000.



Les dix principes du Kaizen

- 1- Remettre en cause l'état actuel des choses
- 2- Résoudre les problèmes de manière proactive
- 3- Ne pas accepter le statu quo
- 4- Ne pas chercher la perfection, mais se contenter d'un changement adaptif par itération
- 5- Corriger les erreurs dès qu'elles apparaissent
- 6- Créer un environnement où chacun se sent habilité à contribuer
- 7- Ne pas se contenter de la solution évidente, mais se poser 5 fois la question « pourquoi » afin d'identifier la cause première du problème
- 8- Prendre en compte les informations et les opinions de plusieurs personnes
- 9- User de créativité
- 10- Ne pas perdre de vue que les possibilités d'amélioration sont infinies

La roue de Deming - PDCA



1 – Planifier/prévoir ce qu’on va faire et comment on va le faire. L’organisme planifie la mise en œuvre des processus et activités nécessaires pour assurer la satisfaction des parties prenantes

2 – Réaliser/déployer ce que l’on a prévu. Lors de cette phase l’organisme déploie ce qui a été planifié. Elle peut s’appuyer sur le système documentaire, les procédures, les processus.

3- Vérifier/contrôler que ce que l’on fait est conforme à ce l’on a prévu. L’organisme effectue des contrôles sur les services à différents niveaux de processus, d’activités et s’assure de l’atteinte de ces objectifs par la réalisation d’audit, l’analyse de ses indicateurs

4- Réagir/Chercher à s’améliorer. L’organisme cherche à améliorer la performance des processus améliorant l’organisation, les compétences, les méthodes, les outils, tout en menant une réflexion sur les différents risques inhérents à ses activités.

Recueil satisfaction: ES bénéficiaires, entreprises, équipe, commanditaires, financeurs, fiches réclamations



Analyse des recueils de satisfaction
Résultats contrôles internes, audits internes, audit certification et suivi



Identification et formalisation d'actions correctives



Mise en place des actions correctives (pilote, délai..)



Analyse de l'efficacité de l'action corrective (indicateurs de réussite, moyens et temporalité)

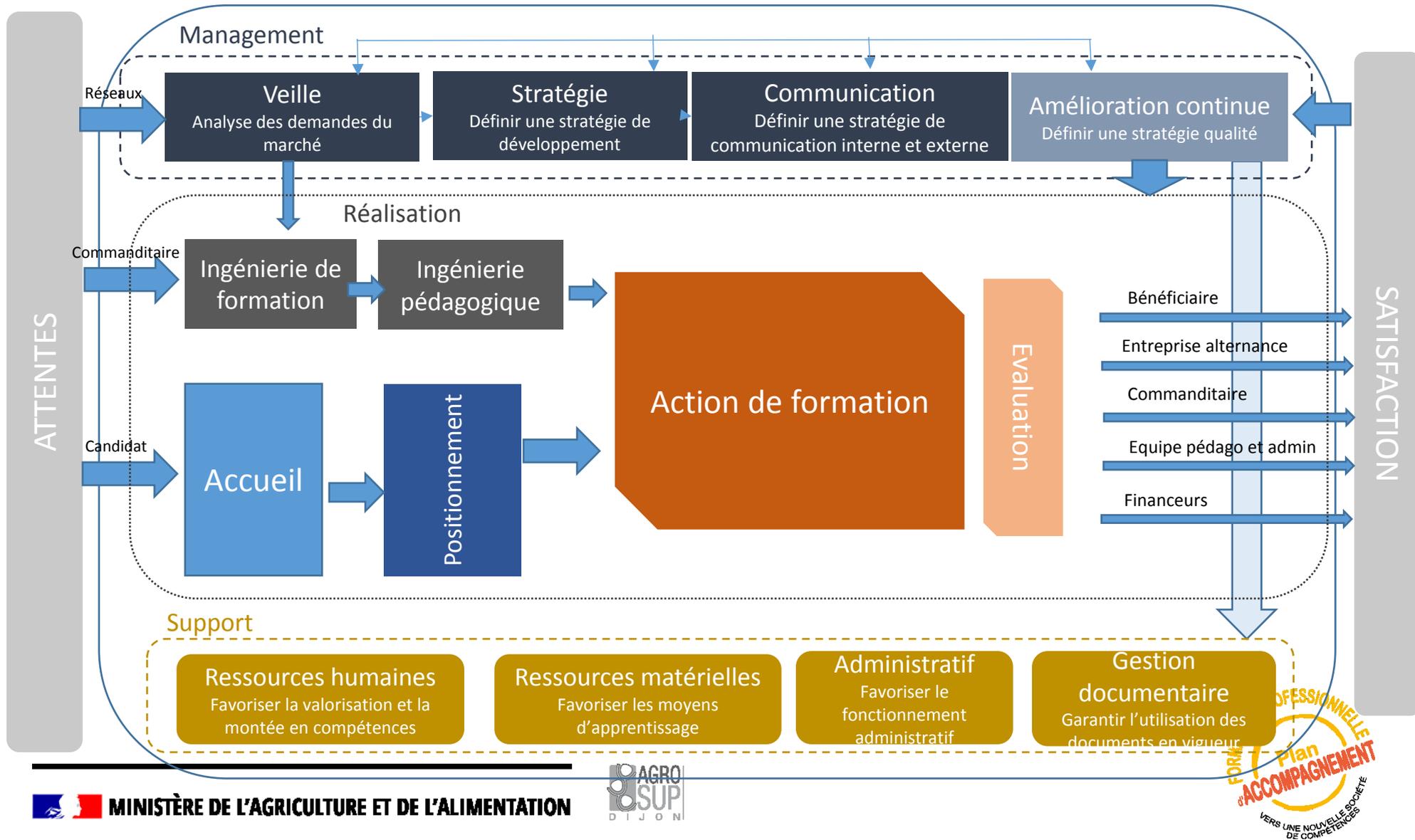


Si positive intégration de l'action corrective dans le système (note interne, outils,...)



Renouveler le cycle des 7 étapes

4 - La structuration de l'amélioration continue



Exemple d'outil de suivi de l'amélioration continue

Mode id	Date	Intitulé	Thème/ Ref	Priorité	Action corrective	Pilote	Date traitement	Indicateurs	Période éval	Résultat	Rem

[Exemple : Plan d'amélioration](#)


**MINISTÈRE
DE L'AGRICULTURE
ET DE L'ALIMENTATION**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

FORMATION PROFESSIONNELLE
Plan
d'ACCOMPAGNEMENT
VERS UNE NOUVELLE SOCIÉTÉ
DE COMPÉTENCES

Certification QualiFormAgri

Questions - Echanges




**AGRO
SUP**
D I J O N

