

Note Méthodologique : Actions correctives et préventives

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

Contexte & finalité de la méthodologie

Les actions correctives et préventives (CAPA) structurent l'apprentissage, la maîtrise des risques et la conformité dans un système QHSE/SST.

- Réponse tracée et vérifiable des écarts: des faits aux preuves d'efficacité.
- Langage commun: faits, causes, décisions, responsabilités, délais, indicateurs.
- Passerelle entre amélioration continue et gestion des risques; standardisation des pratiques.
- Repères de gouvernance utilisés: 24 h (alerte sécurité), 7 j (qualification), 30/60/90 j (traitement).

Point clé : Proportionner l'effort d'analyse et de traçabilité à la criticité; viser la preuve d'efficacité et éviter la "fermeture administrative".

Objectifs de la mission

- Prioriser les écarts selon la criticité (sévérité × probabilité × détectabilité).
- Assigner des responsables et des délais réalistes et pilotables.
- Documenter les causes par des méthodes éprouvées et des preuves suffisantes.
- Vérifier l'efficacité, clore avec pièces probantes et deux validations si critique.
- Mettre à jour les standards et capitaliser les enseignements.

Périmètre / livrables attendus

- Cadre de criticité/priorisation et modèle de fiche CAPA.
- RACI défini, comité CAPA et règles de traçabilité.
- Critères d'acceptation/rejet, niveaux de containment et seuils d'escalade.
- Méthodes d'analyse des causes et dossier de preuves (avant/après, validations croisées).
- Plan d'actions SMART avec critères d'efficacité et jalons intermédiaires.
- Planning de déploiement, points de passage qualité, supports de conduite du changement.
- Protocole de vérification, rapport de clôture avec pièces, mise à jour des standards.
- Tableau de bord CAPA (taux de clôture, délais, récurrences).

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 – Cadrage, priorisation et gouvernance

- Diagnostic de maturité (flux d'écarts, indicateurs, registres); définition RACI et modèle de fiche.

- Mise en place d'un comité CAPA, critères de criticité et tableau de bord.
- Résultat: cadre de pilotage opérationnel et règles de traçabilité.

Étape 2 – Qualification de l'écart et containment

- Sécuriser le terrain, collecter des faits (photos, mesures), enregistrer l'écart.
- Distinguer correction immédiate vs action corrective durable; assigner un responsable.
- Résultat: écart qualifié et risques contenus.

Étape 3 – Analyse des causes et preuves

- Ateliers 5 Pourquoi, Ishikawa, arbres des causes; validation multicritère.
- Consigner hypothèses réfutées, propriétaire par cause, critères d'acceptation des preuves.
- Résultat: causes racines démontrées et dossier d'évidence.

Étape 4 – Conception des actions et critères d'efficacité

- Arbitrer les options techniques/organisationnelles; formuler des actions SMART.
- Définir indicateurs, échantillons de vérification et livrables attendus.
- Résultat: plan d'actions cohérent avec la/les cause(s) visée(s).

Étape 5 – Planification, déploiement et accompagnement

- Structurer le planning, jalons de revue et points de passage qualité.
- Ordonnancer tâches, réserver créneaux d'arrêt, outiller la conduite du changement.
- Résultat: déploiement maîtrisé et suivi hebdomadaire.

Étape 6 – Vérification d'efficacité et capitalisation

- Protocole de vérification (indicateurs, période d'observation), revue de clôture.
- Mesures avant/après, absence de récurrence, mise à jour des standards.
- Résultat: action close sur preuves, capitalisation et extension si nécessaire.

Planning / durée / jalons

Jalons	Durée repère	Attendu
Alerte sécurité et containment initial	24 h	Signalement, sécurisation terrain, enregistrement
Qualification d'un écart majeur	7 jours	Diagnostic initial et priorisation
Action corrective (criticité moyenne)	30 jours	Cause supprimée, preuves documentées
Mesures préventives (niveau moyen)	60 jours	Plan proportionné déployé
CAPA causes systémiques / multi-sites	90 jours	Traitement durable et standardisation
Vérification d'efficacité (observation)	4–8 semaines	Absence de récurrence, validations croisées

Rôles & responsabilités (client / consultant)

Client

- Remonter les écarts et contenir sous 24 h en cas de risque sécurité.
- Fournir les faits (photos, mesures, enregistrements) et données de suivi.
- Arbitrer les priorités, allouer les ressources, assigner les responsables et délais.
- Mettre en œuvre les actions et mettre à jour les standards/procédures.
- Valider l'efficacité (responsable opérationnel + HSE pour cas critiques).

Consultant

- Conduire le diagnostic de maturité (flux d'écarts, registres, indicateurs).
- Définir RACI, comité CAPA, critères de criticité et modèle de fiche CAPA.
- Formaliser critères d'acceptation/rejet, niveaux de containment et seuils d'escalade.
- Animer l'analyse des causes, sélectionner les outils, sécuriser les preuves.
- Structurer le planning, les jalons et le protocole de vérification; préparer la revue de clôture.

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Flux d'écarts, registres CAPA, indicateurs de performance.
- Faits de terrain: photos, mesures, enregistrements initiaux.
- Grille de criticité (S×P×D) et règles d'escalade.
- Outils d'analyse des causes (5P, Ishikawa, arbres des causes) et évaluations de risques (ISO 31000/IEC 31010).
- Standards/procédures existants et modes opératoires à mettre à jour.
- RACI et disponibilité des ressources (arrêts, essais, formation).
- Règles de traçabilité (niveaux d'évidence, signatures, rétention des documents).

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

- Comité CAPA et revues régulières (hebdomadaires/mensuelles) du portefeuille d'actions.
- Tableau de bord visible (priorités, jalons, taux de clôture, récurrences).
- RACI clair; 2 validations pour clôture des cas critiques (opérationnel + HSE).
- Protocole de vérification défini avant déploiement; période d'observation 4–8 semaines.
- Règle d'alerte 24 h pour la sécurité; seuils d'escalade définis.
- Audits de suivi/échantillonnage; prévention de la "fermeture administrative".
- Capitalisation systématique et mise à jour des standards après clôture.
- Repères de délais: 30/60/90 jours selon criticité et complexité (multi-sites).