

Note Méthodologique : Processus CAPA et suivi d'efficacité

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

Contexte & finalité de la méthodologie

- Pivot de gouvernance reliant incidents/écarts/réclamations à une analyse causale et à des actions mesurables.
- Évite la récurrence, fiabilise les contrôles, apporte la preuve en revues de direction et audits.
- Aligne exigences opérationnelles et normatives (SST/HSE); langage commun terrain–HSE–direction.
- Doit rester simple, connecté aux risques prioritaires, suivi par des indicateurs lisibles.
- Outil d'apprentissage et de traçabilité pour la conformité et la transparence.

Point clé : Proportionnalité des preuves et des délais selon la criticité; discipline de gouvernance (délais, rôles, comités) et qualité des preuves font la robustesse du dispositif.

Objectifs de la mission

- Maîtriser durablement les causes sources et éviter la récurrence.
 - Sécuriser l'humain et l'environnement; démontrer la conformité.
 - Réduire les incidents et fiabiliser les processus; développer l'apprentissage organisationnel.
 - Causes racines identifiées et argumentées; actions proportionnées et prioritaires.
 - Responsables/délais/preuves définis; vérification d'efficacité planifiée et tracée.
 - Capitalisation des leçons apprises et mise à jour des standards.
-

Périmètre / livrables attendus

- **Périmètre sources d'écarts :** audits, incidents/accidents, réclamations clients.
- **Domaines d'application :** sécurité au travail, qualité produit, environnement, maintenance, cybersécurité.
- **Critères d'entrée/priorisation :** gravité, probabilité (défectabilité), récurrence, impact client/réglementaire; triage à J+2.
- **Livrables clés :** dossier CAPA ouvert (pilote nommé) et mesures de confinement définies.
- **Analyse causale :** 5-Why, Ishikawa, 8D; chaîne cause–effet et note de décision.
- **Plan d'actions :** RACI, jalons, indicateurs, preuves attendues, échéances.
- **Preuves factuelles :** données de performance, audits ciblés, photos/traçabilité.

- **Clôture et capitalisation** : revues d'efficacité (30/90 j), décision "efficace/pas efficace", leçons apprises; MAJ standards/AMDEC/registre des risques.

Démarche méthodologique (étapes)

1) Cadre de gouvernance et périmètre

- Cartographier les sources d'écarts; fixer seuils/délais cibles; choisir l'outil de suivi.
- Arbitrer les rôles (propriétaire, sponsor, référents) et les critères de preuve.
- Repères: enregistrement J0/24 h, triage J+2, comité hebdomadaire.
- Livrable: cadre de gouvernance clair et périmètre défini.

2) Collecte et qualification des écarts

- Structurer le formulaire (faits, preuves, impacts, risques); harmoniser la criticité.
- Ouvrir le dossier, nommer un pilote, définir le containment et la date de revue.
- Repère: containment ≤ 5 jours pour incidents mineurs.
- Livrable: dossier qualifié et maîtrises initiales posées.

3) Analyse causale et choix des actions

- Animer 5-Why/Ishikawa/8D; tester les hypothèses; arbitrer options.
- Définir actions correctives/préventives, indicateurs, preuves, échéances.
- Principe: pour une cause critique, prévoir ≥ 2 actions complémentaires.
- Livrable: chaîne cause–effet et note de décision.

4) Planification, exécution et preuves

- Structurer le plan d'actions (RACI, jalons); déployer; former; MAJ procédures/risques.
- Piloter visuellement; collecter les enregistrements; revues hebdomadaires.
- Point de décision à J+30: clôture partielle ou compléments.
- Livrable: preuves rassemblées et standards mis à jour.

5) Suivi d'efficacité, revue et capitalisation

- Mesurer l'effet (30/90 j); audit ciblé; documenter les preuves.
- Décider "efficace/pas efficace"; itérer si besoin; MAJ AMDEC/registre des risques; leçon apprise.
- Repères: baisse $\sim 50\%$ à J+90 (benchmark interne); audit de maintien à 180 j.
- Livrable: décision formalisée et capitalisation.

Planning / durée / jalons

| Jalon | Délai repère | Commentaires |
|----------------------------------|----------------|---------------------------------|
| Enregistrement de l'écart | J0 / sous 24 h | Bonne pratique de gouvernance |
| Triage / évaluation de criticité | J+2 | Comité d'arbitrage hebdomadaire |

| | | |
|---------------------------------------|---------|--------------------------------------|
| Containment (incidents mineurs) | ≤ J+5 | Point d'étape documenté |
| Décision / clôture simple | J+30 | Clôture partielle ou compléments |
| Revue d'efficacité (sujets critiques) | J+90 | Preuves factuelles exigées |
| Audit de maintien | ~ J+180 | Validation de la tenue dans le temps |

Rôles & responsabilités

Client (direction, métiers, pilotes)

- Fixe le cadre (périmètre, priorités, ressources); nomme un sponsor.
- Préside les revues; enlève les obstacles; arbitre les priorités.
- Fait respecter les repères: J+2 (triage), J+7 (décision), 30 j (clôture simple).
- Assure la cohérence avec la stratégie de risques et la capitalisation (standards/AMDEC/plans).
- Pilotes CAPA: tiennent le plan, collectent les preuves, animent le suivi hebdomadaire.

Consultant (Cabinet Qualité)

- Diagnostic de maturité; cadrage; arbitrage des rôles et rituels de gouvernance.
- Structuration des formulaires, critères de criticité et indicateurs; choix/outillage de suivi.
- Animation d'ateliers d'analyse causale (5-Why, Ishikawa, 8D) et appui à la décision.
- Accompagnement à la planification/exécution; exigence de preuves et mise à jour des standards.
- Formation des équipes; organisation de la capitalisation (leçons apprises, MAJ référentiels).

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Cartographie des sources d'écarts (audits, incidents, réclamations).
- Formulaire d'enregistrement harmonisé: faits, preuves, impacts, risques.
- Règles partagées de criticité (gravité/probabilité/déTECTABILITÉ).
- Outils d'analyse: 5-Why, Ishikawa, 8D; matrice de criticité.
- Indicateurs et critères d'acceptation définis avant déploiement.
- Outil de suivi (tableur ou dédié) avec traçabilité des preuves, rôles et délais.
- Référentiels à jour: standards/procédures, AMDEC, cartographie des risques.
- Sponsoring de direction et comités de pilotage hebdomadaires.

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

- Comité hebdomadaire d'arbitrage/priorisation; visibilité de l'effort cumulé.
- Rituels/repères: J0/24 h (enregistrement), J+2 (triage), J+5 (containment mineurs), J+30 (décision), J+90 (revue d'efficacité), J+180 (audit de maintien).
- Preuves factuelles exigées: tendances/indicateurs, audits ciblés, photos, enregistrements.
- Proportionnalité des exigences et durées d'observation selon la criticité; éviter les clôtures précoces.

- Traçabilité et comparabilité: formulaires harmonisés, définitions partagées, référentiel de preuves.
- Lien systématique avec cartographie des risques et audits internes; réévaluation du risque résiduel à la clôture.
- Capitalisation structurée: leçons apprises, MAJ standards/AMDEC/plans de contrôle, partage intersites.
- Direction sponsor visible pour tenir les délais et lever les obstacles interservices.

CABINET QUALITE - www.cabinet-qualite.com - info@cabinet-qualite.com