

FLASHCOMET

Checklist d'auto-contrôle — Indicateur 32

Mesures d'amélioration et actions correctives

La boucle attendue : analyser les retours, décider des actions, les mettre en œuvre, en suivre l'efficacité.

|                                     |                  |
|-------------------------------------|------------------|
| Période contrôlée                   |                  |
| Support (plan d'actions / registre) |                  |
| Date du contrôle                    |                  |
| Contrôleur                          | André Debaisieux |

A. Analyse des retours

| Élément                   | Ce qui est attendu                                                   | Statut                                                                 | Emplacement / observation |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Analyse des appréciations | Les appréciations recueillies (indicateur 30) sont analysées.        | <input type="checkbox"/> Conforme<br><input type="checkbox"/> À revoir |                           |
| Analyse des réclamations  | Les réclamations (indicateur 31) sont analysées.                     | <input type="checkbox"/> Conforme<br><input type="checkbox"/> À revoir |                           |
| Identification des axes   | Les points d'amélioration sont identifiés à partir de cette analyse. | <input type="checkbox"/> Conforme<br><input type="checkbox"/> À revoir |                           |

B. Actions d'amélioration

Le cœur de l'indicateur : ne pas seulement recueillir les retours, mais en tirer des actions concrètes.

| Élément                     | Ce qui est attendu                                                   | Statut                                                                 | Emplacement / observation |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Plan d'actions              | Un plan d'actions ou registre d'amélioration continue, daté, existe. | <input type="checkbox"/> Conforme<br><input type="checkbox"/> À revoir |                           |
| Actions reliées aux retours | Chaque action est reliée à un retour ou un dysfonctionnement précis. | <input type="checkbox"/> Conforme<br><input type="checkbox"/> À revoir |                           |
| Responsable et échéance     | Chaque action comporte un responsable et une échéance.               | <input type="checkbox"/> Conforme<br><input type="checkbox"/> À revoir |                           |

C. Mise en œuvre et suivi

| Élément               | Ce qui est attendu                                              | Statut                                                                 | Emplacement / observation |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Mise en œuvre tracée  | Les actions décidées sont réellement mises en œuvre (traces).   | <input type="checkbox"/> Conforme<br><input type="checkbox"/> À revoir |                           |
| Suivi de l'efficacité | L'efficacité des actions est suivie (résultat obtenu, clôture). | <input type="checkbox"/> Conforme<br><input type="checkbox"/> À revoir |                           |
| Bilan périodique      | Un bilan qualité périodique (au moins annuel) est produit.      | <input type="checkbox"/> Conforme<br><input type="checkbox"/> À revoir |                           |

D. Distinctions et boucle complète

| Élément                  | Ce qui est attendu                                                                                          | Statut                                                                 | Emplacement / observation |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Distinction ind. 30 / 31 | L'amélioration (32) est distincte du recueil des appréciations (30) et du traitement des réclamations (31). | <input type="checkbox"/> Conforme<br><input type="checkbox"/> À revoir |                           |

| Élément         | Ce qui est attendu                                                 | Statut                                                                 | Emplacement / observation |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Boucle complète | La boucle retour → action → suivi est démontrable de bout en bout. | <input type="checkbox"/> Conforme<br><input type="checkbox"/> À revoir |                           |

Conclusion du contrôle

|                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Démarche conforme à l'indicateur 32 ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non |
| Actions correctives à mener :                                                                   |