



PLAN D' ACTIONS

Expert FAVI : Jean-Pierre WOIRET

Tous les leaders

C'est l'un des documents les plus importants de la démarche Qualité.

Tous les autres documents, AMDEC, Plans d'Expérience, ICHIKAWA, 5 Pourquoi, etc... ne sont que des supports de réflexion pour établir des plans d'actions.

Le **progrès** ne résulte que des actions pérennisées. Or, généralement :

- | | |
|-------------------------------|--------------------------------|
| * nous disposons de | 1000 informations |
| * nous n'exploitons que | 100 de ces informations |
| * elles ne débouchent que sur | 10 actions |
| * dont | 1 pérennisée |

et par une déformation curieuse, nous avons tendance, face à un problème, non pas à le régler définitivement, mais à mettre en place un nouveau circuit d'information pour être alerté de toute éventuelle récurrence de ce problème.

La règle du jeu consiste :

- ☞ d'une part à commencer par mettre en place toutes les actions évidentes qui ne nécessitent aucune analyse préliminaire, puis, par des procédures d'audits croisés, de pérenniser ces actions car **être** est facile, **durer** est difficile,
- ☞ d'autre part, de faire en sorte qu'aucune idée émise, par qui que ce soit, où que ce soit, ne soit perdue. Il faut à tout prix que cette idée soit stockée quelque part pour qu'un jour, elle débouche sur une action pérennisée ou, si elle est abandonnée, que ce ne soit qu'après analyse et information à son émetteur.

