



GUIDE PRATIQUE

CONSTRUIRE UN PLAN D' ACTIONS QUALITÉ

Prioriser • Planifier • Piloter • Évaluer

Une méthode simple pour transformer les constats, risques et axes d'amélioration
en actions concrètes, suivies et évaluables.

QUALITÉ • AUDIT • CONSEIL • ACCOMPAGNEMENT

Améliorer aujourd'hui, pour mieux accompagner demain

Édition 2026

1. À quoi sert un plan d'actions qualité ?

Le plan d'actions qualité permet de traduire les écarts, risques, objectifs et pistes d'amélioration en actions organisées dans le temps. Il facilite le pilotage de l'amélioration continue et donne une vision partagée des priorités, des responsabilités et de l'avancement.

Les principales sources d'actions

- évaluation HAS et auto-évaluation ;
- audits internes, audits terrain et évaluations de pratiques ;
- événements indésirables et analyses de risques ;
- réclamations, plaintes et retours des personnes accompagnées ;
- résultats d'enquêtes de satisfaction et indicateurs ;
- revues documentaires, contrôles et obligations réglementaires ;
- propositions des professionnels, CVS et autres instances.

2. Les 7 étapes de construction

1. Identifier le constat — Décrire précisément le problème, l'écart, le risque ou l'opportunité d'amélioration à l'origine de l'action.

2. Rechercher les causes — Comprendre les facteurs qui expliquent la situation avant de choisir une solution.

3. Définir l'objectif — Formuler le résultat attendu de manière claire, réaliste et mesurable.

4. Choisir l'action — Déterminer ce qui doit être réalisé concrètement pour atteindre l'objectif.

5. Désigner un pilote — Nommer la personne chargée de coordonner l'action et d'en rendre compte.

6. Fixer une échéance et un indicateur — Définir une date réaliste et une preuve permettant de vérifier l'efficacité de l'action.

7. Suivre, évaluer et clôturer — Actualiser l'avancement, analyser les résultats et décider de clôturer, poursuivre ou réajuster l'action.

3. Formuler une action de qualité

Une action doit être suffisamment précise pour qu'une autre personne puisse comprendre ce qui est attendu, par qui et dans quel délai.

Élément	Question à se poser	Exemple
Objectif	Quel résultat voulons-nous obtenir ?	Améliorer la traçabilité de la réévaluation des projets personnalisés.
Action	Que faut-il faire concrètement ?	Mettre à jour le support et sensibiliser les professionnels à son utilisation.
Pilote	Qui coordonne l'action ?	Responsable qualité / cadre / référent désigné.
Échéance	Pour quand ?	30/11/2026.
Indicateur / preuve	Comment vérifier le résultat ?	% de dossiers comportant une réévaluation tracée.

4. Utiliser la méthode SMART

S – Spécifique : L'objectif décrit précisément le résultat attendu.

M – Mesurable : Un indicateur ou une preuve permet de vérifier l'atteinte.

A – Atteignable : Les moyens nécessaires sont accessibles.

R – Réaliste / pertinent : L'action répond réellement au problème identifié.

T – Temporel : Une échéance est définie.

5. Prioriser les actions

Toutes les actions ne peuvent pas être conduites en même temps. La priorisation peut notamment tenir compte de :

- la gravité ou criticité du risque ;
- le caractère impératif ou réglementaire ;
- l'impact sur les droits et la sécurité des personnes ;
- l'urgence ;
- la fréquence du problème ;
- les ressources nécessaires ;
- les résultats attendus pour les personnes accompagnées.

6. Modèle de plan d'actions qualité

Établissement / service : _____ Période : _____ Pilote du plan : _____

N°	Source	Constat / risque	Objectif	Action à réaliser	Priorité	Pilote	Échéance	Indicateur / preuve	Avancement	Résultat / commentaire
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										

7. Statuts de suivi proposés

Statut	Signification	Décision
À lancer	Action validée mais non démarrée	Programmer le démarrage.
En cours	Action engagée	Suivre l'avancement et les éventuels obstacles.
Réalisée	Action mise en œuvre	Évaluer son efficacité.
Clôturée	Résultat attendu vérifié	Conserver la preuve et intégrer le suivi courant.

8. Fiche action détaillée

Intitulé de l'action	
Origine / source	
Constat ou risque identifié	
Causes principales	
Objectif attendu	
Actions / étapes prévues	
Pilote	
Professionnels associés	
Moyens nécessaires	
Date de début	
Échéance	
Indicateur(s) de suivi	
Résultat obtenu	
Évaluation de l'efficacité	
Décision : clôture / poursuite / réajustement	

9. Exemple d'action qualité renseignée

Source	Audit interne – dossier de la personne accompagnée
Constat	La date de réévaluation du projet personnalisé n'est pas tracée dans plusieurs dossiers examinés.
Objectif	Renforcer la traçabilité de la réévaluation des projets personnalisés.
Action	Actualiser le support de suivi, informer les professionnels et réaliser un contrôle ciblé des dossiers.
Priorité	Élevée
Pilote	Responsable de service
Échéance	30/11/2026
Indicateur	Part des dossiers contrôlés comportant une réévaluation tracée.
Preuve	Grille de contrôle et compte rendu de suivi.
Évaluation	Comparer le résultat du contrôle avec la cible fixée et décider de la clôture ou du maintien de l'action.

10. Check-list avant validation du plan

- ☐ Chaque action répond à un constat, un risque ou un objectif clairement identifié.
- ☐ Les actions sont formulées de manière concrète et compréhensible.
- ☐ Les priorités sont cohérentes avec les risques et enjeux de l'établissement.
- ☐ Chaque action possède un pilote identifié.
- ☐ Une échéance réaliste est renseignée.
- ☐ Un indicateur ou une preuve permet d'évaluer le résultat.
- ☐ Le plan est partagé avec les professionnels et instances concernées.
- ☐ Le suivi est organisé à une fréquence définie.
- ☐ Les actions réalisées font l'objet d'une évaluation d'efficacité avant clôture.

11. Conseils de pilotage

Un plan d'actions efficace doit rester vivant : il est préférable de disposer d'un nombre maîtrisé d'actions réellement suivies plutôt que d'un tableau très volumineux rarement actualisé. Présentez régulièrement les avancées aux équipes et aux instances, valorisez les actions clôturées et réévaluez les priorités lorsque le contexte évolue.