

LA FICHE ACTION

Il s'agit de définir les composantes essentielles d'une problématique et de les formaliser avant d'agir. La fiche action permet ainsi de réguler l'impulsivité, car elle force à définir les étapes principales d'un problème à traiter. Elle permet de préciser les objectifs poursuivis, les points clés de l'action, les moyens nécessaires et les bénéfices attendus, le planning, mais aussi les questions de cohérence de l'action avec la stratégie et avec d'autres actions. Une des vertus de cet outil est de faciliter une compréhension partagée des actions, d'attribuer la responsabilité de l'action et de clarifier les modalités de contrôle.

La fiche-action peut encore être complétée par des indications de suivi de l'action, d'analyse d'écart, etc. Chaque manager peut l'adapter en fonction de ses besoins. Certains en font une instruction de travail intégrée dans leur système ISO, d'autres la complètent par des logigrammes.

Nous recommandons au manager de favoriser la création d'une culture de « fiches action » et d'inciter l'encadrement placé sous leur responsabilité à utiliser cet outil. Mais, là aussi le mieux est l'ennemi du bien, et il ne s'agit pas de favoriser une inflation débridée de fiches actions que personne ne suivrait plus !

Exemple de fiche action

Intitulé de l'action	Date
Objectifs poursuivis	
Points clés de l'action à mener	
Moyens internes nécessaires et coût	
Bénéfices attendus	
Planning	
Cohérence avec la stratégie et avec d'autres actions	
Responsable de l'action	
Responsable du contrôle	