

# Traitement des Réclamations Qualité

*Lien : https://innov-maroc.com/formation/traitement-des-reclamations-qualite*

DURÉE
**3 jours (21h)**

RÉFÉRENCE
**QLA93**

CATÉGORIE
**Traitement des Réclamations Qualité et Résolutions de Problèmes Qualité**

INNOV MAROC

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Identifier et à traiter les problèmes dans une démarche qualité
- Traiter les réclamations de problèmes qualité
- Utiliser les méthodes et outils adéquats d'analyse et de résolution
- Constituer et animer une équipe de résolution de problème

## POUR QUI ?

- Responsables Qualité
- Tout collaborateur ou Manager souhaitant établir les tableaux de bord Qualité



## Programme détaillé

### 1 / Définition du problème - Analyse comportementale

- Définir les caractéristiques d'un problème ?
- Analyser les réactions et les comportements devant une situation dite "à problème"
- Restituer les constats en évitant les interprétations
- Appliquer la démarche d'amélioration continue "PDCA" à la MARP

### 2 / Méthodologie d'Analyse et de Résolution de Problème (MARP)

- Déterminer les étapes chronologiques d'analyse et appliquer les outils de résolution
- Déterminer et formaliser le problème en terme d'écart : QQOQCP
- Identifier et spécifier la nature des informations nécessaires à la compréhension du problème, relevé de données
- Mener une recherche d'analyse des causes : arbre des causes ISHIKAWA, 5M, règle de PARETO
- Rechercher, choisir et mettre en oeuvre les solutions : brainstorming, matrice de décision
- Vérifier l'efficacité des solutions, définir les critères de mesure

### 3 / Animation d'une équipe de résolution de problème

- Déterminer les enjeux et les finalités du projet de résolution de problème
- Constituer son équipe : identifier les compétences nécessaires à la réalisation de la démarche
- Déterminer les objectifs et piloter la démarche
- Structurer sa communication et diffuser l'information pour faire vivre la démarche
- Mener un retour d'expérience (REX) pour progresser dans la résolution de problèmes

INNOV MAROC

### 4 / Aperçu de méthodes similaires

- Utiliser la méthode générique dans tout contexte : 8D
- Réagir rapidement à des problèmes de qualité avec le QRQC, Quick Response Quality Control
- Mener des actions de rupture à des problèmes cruciaux : le principe du DMAIC

## Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

## Prochaines dates programmées

| | |
|---|---|
| 09 au 11 Déc. 2026 | Distanciel |
| 13 au 15 Jan. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 10 au 12 Mars 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 05 au 07 Mai 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 30 Juin au 02 Juil. 2027 | Présentiel - Casablanca |

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

INNOV MAROC

## Réservation & Renseignements

**Téléphone :** +212 522 247 210
**Email :** contact@innov-maroc.com
**Web :** https//www.innov-maroc.com


INNOV MAROC — Tous droits réservés