

Traitement des Non Conformités

Lien : https://innov-maroc.com/formation/traitement-des-non-conformites

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
QLA96

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 :

- Maîtriser les non-conformités et réclamations clients
- Analyser les causes, identifier et suivre les actions d'amélioration

POUR QUI ?

- Responsables Qualité, Animateurs Qualité
- Auditeurs Qualité
- Tout collaborateur participant à la conception, la mise en place et l'amélioration du Système de Management de la Qualité



Programme détaillé

1 / Comprendre les notions de conformité et satisfaction clients

- Les 3 boucles : attentes clients, conformité de conception, conformité de réalisation
- Rappels de définitions (non-conformité, défaut, correction, réparation, rebut, …)
- Amélioration continue et satisfaction client
- Logigramme de maîtrise du produit / service non-conforme et fiche de non-conformité
- Les différents types de non-conformités (système, réclamations clients, dysfonctionnements internes et non-conformités fournisseurs / prestataires)

2 / Traiter les non-conformités

- Connaitre les différents cas de traitement curatif (tri, retouche, dérogation, …)
- Identifier et isoler les non-conformes
- Mettre en œuvre la protection du client
- Les actions curatives immédiates
- Bien définir la non-conformité, le problème
- La mesure de l’impact de la non-conformité
- Les méthodes de mesure associées : batônnage, Pareto, coûts directs et risques induits

3 / Analyser les non-conformités et rechercher des solutions

- Identifier les causes à l’aide de quelques outils simples (Pareto, 5M, Ishikawa ou diagramme causes / effets, 5 pourquoi)
- La recherche des solutions : Brainstorming
- Hiérarchisation des solutions : tableau à 9 cases

INNOV MAROC

- Les actions correctives et leurs indicateurs associés
- La standardisation des points de surveillance

4 / Appliquer le processus d’amélioration continue

- Les attentes au-delà des conformités
- La quantification des risques
- Le choix des actions préventives et de leurs indicateurs
- La formalisation du plan d’amélioration
- Planification GANTT

5 / Construire sa démarche de progrès

- Les axes de progrès individuels
- Le plan d’actions
- La mise en œuvre du changement de pratique

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

INNOV MAROC

Prochaines dates programmées

11 au 13 Nov. 2026	Distanciel
03 au 05 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
31 Mars au 02 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
26 au 28 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 23 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

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

Réservation & Renseignements

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

INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC