



THEME DE LA FORMATION

TRAITEMENT ET GESTION
DES NON-CONFORMITÉS

OBJECTIFS :

- Comprendre la notion de non-conformité et son impact sur la performance.
- Maîtriser le processus de détection, d'enregistrement et de traitement des NC.
- Utiliser les outils d'analyse des causes racines (5 Pourquoi, Ishikawa).
- Élaborer et suivre des plans d'actions correctives et préventives efficaces.

PROGRAMME

DUREE

02 jours (14 heures)

DATE

A définir d'un commun accord

PREREQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Méthodes et techniques :

- Méthodes expositives
- Méthodes démonstratives (vidéo)
- Brainstorming, études de cas (ateliers)

Outils didactiques :

- Présentations en PowerPoint (data-show)
- Audiovisuel

Alternance entre des connaissances théoriques et études de cas pratiques réels à l'entreprise.

EVALUATION

- Test d'évaluation des connaissances acquises
- Fiche d'évaluation à chaud

INTRODUCTION

1. RAPPEL DES FONDAMENTAUX

- Notion de non-conformité (produit, service, processus)
- Distinction non-conformité, réclamation et incident
- Cadre normatif (ISO 9001, ISO 45001, ISO 14001)

2. DÉTECTION ET TRAITEMENT IMMÉDIAT

- Sources de détection des non-conformités
- Enregistrement et qualification de la NC
- Actions curatives et traitement immédiat

3. ANALYSE DES CAUSES RACINES

- Méthode des 5 Pourquoi
- Diagramme d'Ishikawa (causes-effets)
- Hiérarchisation des causes et priorisation

4. ACTIONS CORRECTIVES ET CAS PRATIQUES

- Élaboration du plan d'actions correctives et préventives
- Suivi de l'efficacité des actions mises en place
- Etudes de cas pratiques et évaluation de la formation