

La formation en résumé

La maîtrise des non-conformités et des améliorations est l'une des raisons d'être d'une démarche Qualité. La méthode 8D permet une résolution de problèmes par une analyse méthodique des causes.

Objectifs :

- Maîtriser les non-conformités et réclamations clients
- Analyser les causes, identifier et suivre les actions d'amélioration
- Comprendre les outils de résolution de problèmes et la méthode 8D

Participants :

- 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

Prérequis :

- Connaître les principes d'une démarche Qualité

505 €

(non assujetti à la TVA)



1 jours



1 jour (7 heures)



-10%

Formation en tandem avec :
Réaliser des audits qualité internes efficaces

Le contenu

La maîtrise des non-conformités et réclamations clients

- Rappels de définitions (non-conformité, défaut, correction, réparation, rebut, ...)
- 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)
- Différents cas de traitement curatif (tri, retouche, dérogation, ...)

Les actions d'amélioration

- Rappels de définitions (action curative, corrective, préventive, ...)
- Méthode d'analyse des causes (5M, 5 Pourquoi)
- Logigramme des actions correctives et fiche d'action
- Liens avec l'analyse des risques
- Plan d'amélioration

Résolution de problème - méthode 8D

- Les outils (feuille de relevé, diagramme de Pareto, diagramme cause-effet)
- La méthode 8D (détail des étapes, exemples de formulaire, ...)

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques techniques et d'encadrement

Formation interentreprises comprenant le décryptage des concepts à l'aide d'exemples concrets et simples, la remise et l'analyse de nombreux exemples documentaires, la présentation des outils de résolution de problème dont la méthode 8D. Salles de formation équipées pour une pédagogie active.

Suivi de l'exécution et appréciation des résultats

Cette formation donne lieu à une évaluation de satisfaction complétée par les participants et un tour de table collectif avec le formateur. Cette formation ne donne pas lieu à une évaluation des acquis - Nombre de stagiaires : 3 à 10 - Après avoir occupé plusieurs postes de Responsable Qualité, le formateur est aussi Auditeur IRCA (LRQA). Il a accompagné plus de 70 entreprises ou organismes pour l'obtention de leur certification et a réalisé plus de 150 audits de système de management - Nom et parcours disponibles sur simple demande.

Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 20/11

