



**1 jour**

PROGRAMME DE FORMATION

**En présentiel**

**À distance**

## **MAÎTRISER LES NON-CONFORMITÉS ET RÉOLUTION DE PROBLÈMES DANS UNE DÉMARCHÉ D'AMÉLIORATION CONTINUE**

### **OBJECTIFS DE FORMATION**

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier et de mesurer l'impact des non-conformités
- Améliorer la performance par une résolution de problème efficace

### **PARTICIPANTS**

- Responsable qualité, managers, opérationnels ayant en charge la bonne réalisation de prestations vis-à-vis des clients internes et externes

### **PRÉREQUIS**

- Aucun

### **MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ACTIVES**

- Questionnaire de positionnement
- Formation action : le participant est acteur de sa formation et le formateur propose beaucoup d'exercices basés sur le contexte professionnel
- 1/3 de théorie et 2/3 de mises en pratique
- Apports théoriques et méthodologiques illustrés par de nombreux exercices pratiques
- Échanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur
- Analyse de pratique, mises en situation sur des cas concrets pour permettre l'appropriation des méthodes et des outils
- Support individuel de formation

### **ÉVALUATION**

- Évaluation formative réalisée par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Évaluation des acquis

### **LES PLUS**

- PAI : un plan d'actions individuel sera formalisé en fin de formation.
  - Programmes ajustables à vos attentes
  - Accompagnement personnalisé
  - Option démarche qualité :
- SQF – Suivi Qualité Formation : Synthèse détaillée et bilan du formateur.
- Cette formation est accessible à toute personne en situation de handicap, contact référent handicap au 02 43 61 08 47
  - Une expertise<sup>2</sup> de nos formateurs : technique et pédagogie active

### **PROGRAMME DE FORMATION**

#### **1. Comprendre les notions de conformité et satisfaction clients**

- Les 3 boucles : attentes clients, conformité de conception, conformité de réalisation
- Amélioration continue et satisfaction client

#### **2. Traiter les non-conformités**

- Identification et isolement des non-conformes
- La mise en œuvre de 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 : batonnage, Pareto, coûts directs et risques induits

#### **3. Analyser et résoudre le problème - Corriger**

- La recherche des causes et ses outils : 5P, 5M, ...
- La recherche des solutions : Brainstorming
- Hiérarchisation des solutions : tableau à 9 cases
- 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