

# GESTION DES NON-CONFORMITÉS ET RÉCLAMATIONS

2 jours

## OBJECTIFS

- Comprendre les principes et enjeux de la gestion des non-conformités et des réclamations.
- Identifier les différentes sources de non-conformité produit, service, processus et organisation.
- Mettre en place une méthodologie de traitement efficace des non-conformités et réclamations.
- Utiliser les outils d'analyse des causes exemple Ishikawa, 5 pourquoi, QQQQCP, AMDEC.
- Définir et suivre les actions correctives et préventives.
- Contribuer à l'amélioration continue et à la satisfaction des clients/parties prenantes.

## MÉTHODOLOGIE

- Présentation et explication des principes, normes et exigences ISO liées à la gestion des non-conformités.
- Analyse de réclamations clients et de non-conformités.
- Simulation de traitement de non-conformités et élaboration d'actions correctives.
- Application des outils d'analyse des causes 5 pourquoi, Ishikawa....
- Supports pédagogiques sous formes de procédures et documents types.

## CIBLE

- Toute personne impliquée dans le traitement des non-conformités et réclamations.

## PRÉREQUIS

- Connaissance des bases en management de la qualité ou du système QSE.