



## Traitement des Réclamations Qualité

Lien : <https://maroc-performance.com/formation/traitement-des-reclamations-qualite>

 DURÉE  
**3 jours (21h)**

 RÉFÉRENCE  
**QLA93**

 CATÉGORIE  
**Traitement des  
Réclamations Qualité et  
Résolutions de  
Problèmes Qualité**

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✓ Identifier et à traiter les problèmes dans une démarche qualité
- ✓ Traiter les réclamations de problèmes qualité
- ✓ Utiliser les méthodes et outils adéquats d'analyse et de résolution
- ✓ Constituer et animer une équipe de résolution de problème

### POUR QUI ?

- ✓ Responsables Qualité
- ✓ Tout collaborateur ou Manager souhaitant établir les tableaux de bord Qualité



Maroc Performance

### 1 / Définition du problème - Analyse comportementale

- Définir les caractéristiques d'un problème ?
- Analyser les réactions et les comportements devant une situation dite "à problème"
- Restituer les constats en évitant les interprétations
- Appliquer la démarche d'amélioration continue "PDCA" à la MARP

### 2 / Méthodologie d'Analyse et de Résolution de Problème (MARP)

- Déterminer les étapes chronologiques d'analyse et appliquer les outils de résolution
- Déterminer et formaliser le problème en terme d'écart : QQQCP
- Identifier et spécifier la nature des informations nécessaires à la compréhension du problème, relevé de données
- Mener une recherche d'analyse des causes : arbre des causes ISHIKAWA, 5M, règle de PARETO
- Rechercher, choisir et mettre en oeuvre les solutions : brainstorming, matrice de décision
- Vérifier l'efficacité des solutions, définir les critères de mesure

### 3 / Animation d'une équipe de résolution de problème

- Déterminer les enjeux et les finalités du projet de résolution de problème
- Constituer son équipe : identifier les compétences nécessaires à la réalisation de la démarche
- Déterminer les objectifs et piloter la démarche
- Structurer sa communication et diffuser l'information pour faire vivre la démarche
- Mener un retour d'expérience (REX) pour progresser dans la résolution de problèmes

### 4 / Aperçu de méthodes similaires

- Utiliser la méthode générique dans tout contexte : 8D
- Réagir rapidement à des problèmes de qualité avec le QRQC, Quick Response Quality Control
- Mener des actions de rupture à des problèmes cruciaux : le principe du DMAIC

## 🔗 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

## 📅 Prochaines dates programmées

📅 19 au 21 Août 2026

📍 Présentiel - Casablanca

📅 14 au 16 Oct. 2026

📍 Distanciel

📅 09 au 11 Déc. 2026

📍 Distanciel

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

## 🔄 Réservation & Renseignements

📞 **Téléphone** : +212 522 247 210

✉ **Email** : [contact@maroc-performance.com](mailto:contact@maroc-performance.com)

🌐 **Web** : <https://www.maroc-performance.com>