



Traitement des Non Conformités

Lien : <https://maroc-performance.com/formation/traitement-des-non-conformites>

 DURÉE
3 jours (21h)

 RÉFÉRENCE
QLA96

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

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Maîtriser les non-conformités et réclamations clients
- ✓ Analyser les causes, identifier et suivre les actions d'amélioration

POUR QUI ?

- ✓ 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



Programme détaillé

1 / Comprendre les notions de conformité et satisfaction clients

- Les 3 boucles : attentes clients, conformité de conception, conformité de réalisation
- Rappels de définitions (non-conformité, défaut, correction, réparation, rebut, ...)
- Amélioration continue et satisfaction client
- 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)

2 / Traiter les non-conformités

- Connaître les différents cas de traitement curatif (tri, retouche, dérogation, ...)
- Identifier et isoler les non-conformes
- Mettre en œuvre 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 les non-conformités et rechercher des solutions

- Identifier les causes à l'aide de quelques outils simples (Pareto, 5M, Ishikawa ou diagramme causes / effets, 5 pourquoi)
- 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

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

 15 au 17 Juil. 2026

 Présentiel - Casablanca

 09 au 11 Sep. 2026

 Distanciel

 11 au 13 Nov. 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

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

Document généré le 28/06/2026 — Réf : QLA96

Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance