

PROGRAMME DE FORMATION

Gérer les non-conformités

Cette formation permet de traiter efficacement les non-conformités, de mener une analyse de causes robuste et de piloter des actions correctives durables, dans la logique d'amélioration continue de l'ISO 9001.

Public visé	Responsables et animateurs qualité, pilotes de processus, opérationnels impliqués dans le traitement des non-conformités et des réclamations.
Prérequis	Aucun prérequis spécifique.
Durée	7 heures (1 jour) — adaptable
Modalité	Présentiel (intra ou inter-entreprise) ou distanciel
Lieu	En présentiel, dans les locaux du client (format intra-entreprise) ou dans une salle louée à cet effet selon convention, ou en distanciel
Tarif	Sur devis, transmis sur demande selon le format et le nombre de participants

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Définir non-conformité, correction et action corrective
- Détecter et enregistrer les non-conformités et réclamations
- Mener une analyse de causes efficace
- Définir des actions correctives et en vérifier l'efficacité
- Exploiter les non-conformités comme levier d'amélioration

PROGRAMME DÉTAILLÉ

Concepts et cadre

- Non-conformité, correction, action corrective : le vocabulaire de l'ISO 9000
- Les exigences de l'ISO 9001 : maîtrise des éléments non conformes (8.7) et amélioration (10.2)

Détecter et traiter la non-conformité

- Sources : audits, réclamations, contrôles, incidents
- Traitement immédiat : correction, isolement, dérogation
- Enregistrement et traçabilité

Analyser les causes

- Outils : 5 Pourquoi, diagramme d'Ishikawa (5M), QQQQCP
- Distinguer causes racines et symptômes

Agir et vérifier

- Définir des actions correctives proportionnées
- Responsabilités, délais et vérification de l'efficacité
- Capitaliser et prévenir la récurrence

Cas pratique

- Traitement complet d'une non-conformité réelle, de la détection à la clôture

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

Méthodes mobilisées

- Apports théoriques illustrés
- Atelier d'analyse de causes (5 Pourquoi, Ishikawa) sur cas réels
- Étude de réclamations
- Quiz de vérification des acquis

Moyens pédagogiques et techniques

- Support remis à chaque participant (papier et/ou numérique)
- Trames fournies : fiche de non-conformité, 5 Pourquoi, Ishikawa, plan d'actions
- Salle équipée (vidéoprojecteur, paperboard)
- Documents de référence : ISO 9001, ISO 9000

Formation animée par un(e) consultant(e)-formateur(trice) CP Quality Consulting, spécialisé(e) en systèmes de management de la Qualité, de la Sécurité et de l'Environnement, disposant d'une expérience opérationnelle confirmée en entreprise et en accompagnement d'organisations.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET SANCTION

Évaluation des acquis

- Questionnaire de positionnement en amont afin d'adapter la formation aux besoins
- Mise en situation évaluée : analyse de causes et plan d'actions d'une non-conformité
- Quiz de vérification des acquis en fin de formation
- Questionnaire de satisfaction à chaud

Sanction de la formation

Remise d'une attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action, ainsi que les résultats de l'évaluation des acquis.

ACCÈS À LA FORMATION

Modalités d'accès

Sur demande, à réception du bulletin d'inscription et du devis signé. Pour les formations intra-entreprise, transmission à l'entreprise de la convention de formation et des documents d'entrée en formation (convocation, règlement intérieur, questionnaire de positionnement le cas échéant).

Délais d'accès

La formation est organisée dans un délai minimum de 15 jours ouvrés après validation de l'inscription et signature du devis, sous réserve des places disponibles et des dates programmées.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

CP Quality Consulting étudie toute demande d'aménagement pédagogique, matériel ou organisationnel permettant l'accès de ses formations aux personnes en situation de handicap. Notre référente handicap, Céline Partage, peut être contactée en amont de la formation à l'adresse celine.partage@gmail.com afin d'évaluer les besoins et de mettre en œuvre les adaptations nécessaires (accessibilité des locaux, adaptation des supports pédagogiques, aménagement du rythme, mise en relation avec les acteurs du réseau AGEFIPH/FIPHFP, etc.).

CONTACT

CP Quality Consulting — Céline Partage, consultante formatrice QSE

Contact et référent pédagogique : celine.partage@gmail.com — 06 12 30 07 09

6 rue des 3 Villes, 88100 Saint-Dié-des-Vosges

SIRET 532 399 904 00046 · Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 44880150888 auprès du Préfet de la région Grand Est (ne vaut pas agrément de l'État)
· TVA non applicable, art. 293 B du CGI.

Document non contractuel — mise à jour le 17 septembre 2026. Programme susceptible d'être adapté aux besoins spécifiques du bénéficiaire et de son contexte professionnel.