

Gestion des non-conformités et réclamations : analyse des causes des dysfonctionnements

Durée de la formation intra : 1 journée soit 7 heures de formation

Bénéfices attendus

A l'issue de cette formation, les stagiaires seront capables :

- de compléter une fiche de non-conformité
- de mettre en œuvre des outils de recherche des causes et de résolution de problèmes
- d'analyser un dysfonctionnement et de mettre en œuvre des actions d'amélioration adaptées et pérennes.

Objectifs pédagogiques et programme

Etape pré formation (0.5 jour)

Evaluation préalable des acquis des stagiaires : envoi d'un questionnaire aux participants
Etude des dispositions propres à la structure (procédure de gestion des réclamations, des non conformités et des actions correctives et préventives)

Journée de formation intra (1 jour)

Partie n°1 – Approche théorique (0.25 jour)

Les événements indésirables

Définitions
Intérêt et nécessité de déclarer un événement indésirable
Notion de pondération, criticité
Etapas de traitement

Etablir un constat

Outils d'aide à la déclaration
Exemples concrets

Actions curatives, correctives et préventives

Définitions
Exemples concrets
Plan d'action : mise en œuvre et suivi

Partie n°2 – Outils de recherche de causes et de résolution de problèmes (0.25 jour)

Diagramme des causes, d'ISHIKAWA ou des 5M

Principe
Exemples

La méthode QQOQCP

Principe
Exemples

Le Diagramme de PARETO

Principe
Exemples

Partie n°3 – Approche Pratique (0.5 jour)

Formalisation d'une fiche de non-conformité ou de réclamation

Constat
Analyse de l'étendue
Analyse des causes
Plan d'actions proposé

Etude d'écart formalisés lors d'évaluations tierce partie

Etude d'impact
Plan d'actions

Mise en pratique

Ecart ou pas écart ?
Réclamation justifiée ou non justifiée ?
Actions efficaces ou non efficaces ?

Evaluation des acquis (0.5 jour)

L'évaluation des acquis est réalisée sur la base d'un QCM remis en fin de formation et qui sera transmis par courriel au formateur dans la semaine suivant le stage
Les stagiaires devront également transmettre deux fiches de non-conformité qu'ils auront enregistrées dans le cadre de leurs activités.
Remise d'une fiche de commentaire personnalisée pour l'amélioration des pratiques.
Remise d'une attestation de participation

Public concerné, pré-requis

Personnel en charge du traitement des non-conformités et des réclamations et acteur dans l'analyse et la gestion des outils d'amélioration continue.

Pré-requis : connaissance du contexte réglementaire, notions de base de la norme NF EN ISO15189 : 2012

Outils pédagogiques

Méthode pédagogique orientée sur la pratique avec de nombreuses mises en situation.

Formateur(s)

Consultant CQS – Evalueur ISO 15189 et ISO/CEI 17025 (ET/RE C.)

Nombre de participants

se référer à la convention de formation

Document formalisant la fin de formation

Attestation de formation

Evaluation

L'évaluation des acquisitions des compétences des stagiaires est réalisée en continue et par QCM par le formateur.

Prix

se référer à la convention de formation

(*) Pas de TVA applicable aux journées de formation Programme établi par la société CQS. Marlène Renaud, responsable pédagogique.