

**METHODOLOGIE DE TRAITEMENT  
DES NON CONFORMITES CLIENT**

---

**↘ DUREE**

- 2 jourS

---

**↘ PUBLIC**

- Responsable de service après-vente, techniciens qualité, techniciens de production, animateurs amélioration continue

---

**↘ PRE-REQUIS**

- Aucun

---

**↘ OBJECTIFS**

- Acquérir l'utilisation de la boîte à outil pour les traitements des réclamations clients
- Connaître la finalité et les principes du PDCA (Plan – Do – Check – Act) - appréhender l'approche 8D - utiliser efficacement le formulaire 8D - utiliser les outils associés (recherche et éradication des causes profondes)
- Connaître la finalité et les principes du QRQC - animer et participer en groupe - être le relais de l'amélioration continue au niveau de la production - répondre efficacement aux demandes clients ou aux demandes internes

---

**↘ METHODES PEDAGOGIQUES**

- Théorie, jeux, mises en situations, exercices pratiques, étude de cas

---

**↘ PROGRAMME**

- **Introduction au G8D**
  - Décodage – signification - Impact économique d'une non-conformité, importance de la relation au temps - Coûts de non-conformité internes et externes
  - Répétabilité et récurrence des problèmes, incidence sur l'image de marque
  - Le cycle PDCA dans le G8D - les classes d'action de progrès et les objectifs de G8D
- **Présentation du processus de résolution de problèmes G8D**
  - Origine et objectifs - Le processus G8D et ses 8 étapes –
  - Panorama des outils utilisés – présentation du guide d'étude
- **Revue des outils G8D et exercices d'application**
  - Les outils liés au G8D – matrice des outils
  - Outils de classe A « leaders » - classe B « clés » - classe C « efficacité de groupe » - classe D « complémentaires » - mémo de conduite de réunion
- **Le QRQC variante communicante du G8D**
  - Définition – objectifs - philosophie - Les 7 points clés - la méthode
  - Le support de communication visuelle
  - Check list UAP/8D - le QRQC ligne - formalisation du QRQC/8D - le QRQC, projet d'entreprise
  - Le pilotage du QRQC étendu – mémo QRQC
- **Etude de cas G8D**
- **Interfaçage avec l'intégration du QRQC dans l'entreprise des participants**
  - Etude d'un cas rapporté par les participants - définition d'une stratégie d'implantation dans l'entreprise