

Fiche Technique: Formation gestion des non conformités à Abidjan

Objectifs de la formation

Compétences visées pour structurer, sécuriser et accélérer la gestion des non-conformités (NC) et des CAPA.

- Concevoir une procédure robuste: identification, enregistrement, analyse, clôture avec preuves.
- Formaliser les rôles, seuils de criticité et délais; fiabiliser la traçabilité conforme aux audits.
- Prioriser les NC par scoring de risque; orienter les traitements vers les bons acteurs.
- Déployer des CAPA pertinentes; piloter leur efficacité et éviter les réoccurrences.
- Choisir les bons outils: 5 Pourquoi, Ishikawa, QRQC, 8D, AMDEC.
- Bâtir des indicateurs (taux NC, coût de non-qualité, délai de clôture, satisfaction client) et des rituels de pilotage.

Alignée sur les référentiels ISO 9001, 14001, 45001, 22000. Attestation nominative remise à l'issue de la formation.

Population cible

Pour les acteurs impliqués dans la maîtrise des processus, la réduction des écarts et la préparation aux audits.

- Responsables qualité/QHSE, responsables de production, responsables d'ateliers, chefs de chantiers, encadrants de proximité.
- Directions générales et managers opérationnels pilotant exigences clients, contrôles, audits internes, plans de surveillance.
- Techniciens qualité et méthodes, chefs de projet, responsables HSE.
- Opérateurs logistiques du port et de l'aéroport; établissements publics.
- Secteurs: BTP, industrie/agroalimentaire, énergie et réseaux, transport/logistique, maintenance/facility management, services.
- Organisations visant une certification ISO, la réduction des coûts de non-qualité et la conformité contractuelle.

Durée de la formation

Format standard: 3 jours (21 heures), modulables en demi-journées. Disponible en inter-entreprises à Abidjan, en intra sur site ou en classe virtuelle.

Format	Durée standard	Modalités clés
--------	----------------	----------------

Inter-entreprises (Abidjan)	3 jours (21 h)	Sessions planifiées; possible en demi-journées.
Intra-entreprise (sur site)	3 jours (21 h) modulables	Audit flash, ateliers sur vos formulaires, accompagnement indicateurs, coaching post-session.
Classe virtuelle	3 jours en sessions courtes	Classes interactives, cas concrets, quiz, ateliers collaboratifs; supports et suivi entre sessions.

Programme de la formation

Parcours progressif alternant méthodes, exercices, études de cas et simulations d'audit. Documents types et outils prêts à l'emploi fournis.

Module	Objectif principal	Durée	Méthodes & livrables
1. Fondamentaux NC & CAPA	Définir, classer, prioriser et orienter le traitement des NC.	0,5 j	Grille de criticité, workflow, registre NC.
2. Identification & enregistrement	Standardiser le repérage et la saisie; éviter les pertes d'information.	0,5 j	Formulaire standard, checklists, consignes.
3. Analyse des causes	Conduire 5P, Ishikawa, 8D; choisir la bonne profondeur.	1 j	Gabarits 5P/8D, matrice causes-effets, plan de vérification.
4. Actions correctives & préventives	Définir des CAPA efficaces; planifier, responsabiliser, mesurer.	0,5 j	Plan d'actions, KPI CAPA, suivi d'efficacité, preuves.
5. Pilotage & amélioration continue	Mettre en place rituels, visuels et retours d'expérience.	0,5 j	Dashboard NC, routines QRQC, standard de clôture.

Cas terrain et mises en pratique

- Secteurs: BTP, agro-industrie, logistique, énergie, services (écarts SLA, réclamations).
- Cartographier les flux et points de contrôle; élaborer le registre NC.
- Analyser les causes racines sans biais; poser des actions durables et mesurables.
- Structurer la preuve pour audits et capitalisation d'expérience.