

## LES OUTILS DE LA QUALITÉ POUR GÉRER LES ACTIONS CORRECTIVES ET PREVENTIVES

 7 heures  12 personnes

Durée

1 jour

Code

OQACP

Lieu

Intra-Inter

### Objectif

Mettre en œuvre de façon adaptée les différents outils de la qualité permettant l'analyse des causes et la résolution de problèmes.

### Public concerné

- Avoir connaissance des principes de la qualité tels que définis par ISO 9000



## PROGRAMME

### LE TRAITEMENT DES ACTIONS CORRECTIVES ET PREVENTIVES SELON ISO 9001 : 2008

- Analyse des causes
- Evaluation des actions à entreprendre
- Evaluation de l'efficacité des actions mises en œuvre

### LES PRINCIPAUX OUTILS QUALITE PERMETTANT DE MAITRISER LES ACTIONS CORRECTIVES ET PREVENTIVES

- Classification des causes : le diagramme de Pareto
- Analyse des causes et de leurs effets : l'AMDEC
- Identification des problèmes – mise en évidence des causes : 5M - Ishikawa
- Analyse d'une situation : QQQQCCP (Qui fait Quoi?, Où ? Quand ? Comment ? Combien ? Pourquoi ?)
- Actions à entreprendre - Définition des objectifs : la grille SMART