



FUGA

Formation

INFORMATIONS

Public : Manager, encadrement, Acteurs de la démarche qualité, Responsable qualité

Nombre de participants : 10 maximum

Durée : 1 journée (7heures)

Pré-requis : Aucun

Matériels à fournir : Tableau Blanc

Modalité et méthodes pédagogiques :

- ✓ Exercices pratiques
- ✓ Apports méthodologique

Formateur spécialisé
David HONORÉ
CEO OPTI PROCESS
CONSEIL

A l'issu de la formation tous les stagiaires recevront une attestation de formation

MÉTHODE 8D

Objectif de la formation

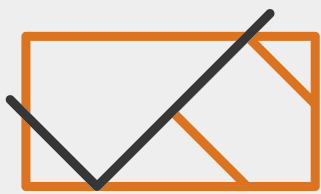
La méthode de résolution de problèmes 8D (8 Disciplines, parfois 8 Do) est due à Ford Motor Company (1987) et se présente comme l'une des méthodes de résolution de problèmes participative parmi les plus performantes. Elle est pratiquée en équipe pluridisciplinaire dans un grand nombre d'entreprises, essentiellement dans le domaine automobile. C'est une méthode rigoureuse qui permet d'éliminer en principe de façon définitive les problèmes traités. Selon plusieurs témoignages, cette méthode est à mettre en œuvre dans tous les secteurs d'activité. Elle est exigée par certains donneurs d'ordre, et d'autres l'utilisent même pour résoudre leurs problèmes personnels.

- ✓ Systématiser la résolution de problèmes
- ✓ Travailler en équipes transversales et pluridisciplinaires
- ✓ Favoriser l'amélioration continue
- ✓ Pérenniser les résolutions de problèmes ponctuels.

Contenu de la formation

Préparer le travail selon la méthode 8D

- ✓ Mettre en place une équipe qui a la connaissance, le temps, l'autorité et les compétences pour résoudre le problème :
 - La taille de l'équipe dépendra de l'importance du problème
 - Les personnes peuvent avoir des origines diverses (méthodes, qualité, fabrication, achats, logistique, fournisseur, client, etc.)
- ✓ L'équipe désigne un animateur et un rapporteur
- ✓ Clarifier les objectifs et les responsabilités
 - Le groupe a en principe toute autorité pour résoudre le problème et mettre en œuvre les solutions



FUGA
Formation



Décrire le problème

- ✓ Qui, Quoi, Où, Quand, Comment, Combien et Pourquoi (QOOQCCP)
- ✓ Préciser les enjeux
- ✓ Identifier les contraintes

Identifier et mettre en place des actions immédiates

L'objectif de cette étape est de contenir le problème afin de protéger le client dans l'attente de la mise en place de solutions définitives.

En cas d'urgence, cette action peut se faire préalablement à la constitution d'une équipe pluridisciplinaire. Elle consiste à :

- ✓ Définir des actions curatives (c'est à dire qui corrigent le problème immédiat, sans toutefois s'attaquer aux causes du problème)
- ✓ Mettre en place ces actions
- ✓ Mesurer l'efficacité du plan d'actions mis en place

Identifier les causes profondes

Cette étape se fait de manière répétitive en émettant des hypothèses qui sont validées ou infirmées

- ✓ Identifier toutes les causes potentielles
- ✓ Vérifier chacune d'elles au regard des données disponibles sur le problème, ou à l'aide de tests
- ✓ Identifier toutes les causes assignables
- ✓ Définir les actions correctives alternatives aux actions immédiates (curatives), pour éliminer les vraies causes
- ✓ Afin d'identifier les causes potentielles, différentes méthodes peuvent être appliquées :
 - Brainstorming
 - Diagramme d'Ishikawa
 - Les «5 pourquoi ?»

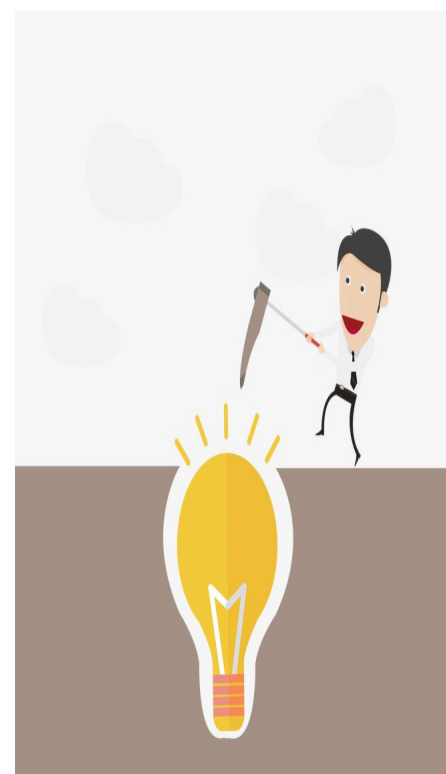
Valider des actions correctives permanentes

Cette action permet d'assurer que les actions correctives sélectionnées résolvent le problème et ne créent pas d'effets secondaires indésirables

- ✓ Organiser le travail au sein de l'équipe 8D en fonction des compétences requises
- ✓ Confirmer réellement ou statistiquement que l'action corrective sélectionnée résout le problème. Pour ce faire une série de tests et expériences pourra être définie et réalisée
- ✓ Définir des critères de sélection tels que le coût, les moyens matériels et humains, le délai, les impacts sur le processus et sur le client, la culture d'entreprise, etc.
- ✓ Si nécessaire, et après appréciation de la qualité des solutions précédentes, de nouvelles actions pourront être définies



FUGA
Formation



Mettre en œuvre les actions correctives permanentes

- ✓ Ajuster éventuellement la constitution de l'équipe en fonction des compétences nécessaires
- ✓ Rechercher des solutions. Ne pas censurer les idées originales dans une première étape (brainstorming)
- ✓ Déterminer des critères de choix pour valider les solutions
 - Coût
 - Facilité de mise en œuvre
 - Délai de mise en œuvre
 - Participation des personnes concernées dans le choix de l'action
 - Contraintes pour les personnes concernées
 - Portée de l'action (nombre de problèmes résolus)
 - Efficacité de l'action (suppression ou diminution du problème)
- ✓ Planifier la mise en place des actions. Désigner systématiquement un responsable et une date de réalisation pour chaque action
- ✓ Organiser un suivi de la mise en œuvre des actions
- ✓ Après mise en œuvre, suivre l'évolution du problème afin de mettre en œuvre d'éventuelles actions supplémentaires
- ✓ Après validation des actions correctives permanentes, supprimer les actions immédiates

Prévenir toute récurrence

- ✓ Identifier les possibilités de renouvellement du problème dans le futur ou vis-à-vis d'autres applications
- ✓ Définir des actions préventives pour les systèmes identifiés
- ✓ Actualiser la documentation (procédures, instructions, modes opératoires, plans, formations, organigrammes)

Féliciter l'équipe

- ✓ Féliciter les efforts collectifs de l'équipe qui a participé au projet
- ✓ Identifier les apprentissages faits pendant le projet et les capitaliser. Faciliter les échanges
- ✓ Communiquer

Le PLUS de la formation : Pédagogie Active

- ✓ Apprendre en faisant sur un cas pilote