

RESOLUTION DE PROBLEMES SUIVANT LA METHODE 8D

Durée

2 jours.

Public concerné

Dirigeant, responsable qualité,
responsable de service, personnel
encadrant.
Pilote de processus, ingénieur et
technicien qualité.

Pré-requis

Expérience en entreprise et être
impliqué dans un système de
management de la qualité.

Méthodes pédagogiques

Alternance d'apports théoriques et
de mises en situation pratique et
études de cas.

Moyens pédagogiques

Pédagogie active et participative
basée sur des études de cas puis
sur une préparation théorique suivie
d'une application pratique
Retour d'expérience de l'animateur
Remise de supports papier et
numériques.

Evaluation des acquis

Evaluation des acquis du stagiaire à
l'issue de la formation sous forme de
tests réguliers de contrôle des
connaissances, de fiches
d'évaluation.

Objectif

Utiliser les outils et méthodes permettant de résoudre un
problème suivant la méthode 8D
Gérer les réclamations internes et de la clientèle.

Programme

Introduction

L'évolution de concept Qualité
L'amélioration continue : le cycle PDCA
L'approche processus
Précisions sur le vocabulaire.

San Gen Shugi : les 3 réels

Le lieu réel
Les pièces réelles
Les faits réels.

Les outils associés à la méthode 8D

La méthode QQQQCPC
La méthode EST - N'EST PAS
La méthode 5 POURQUOI
Le brainstorming
Le diagramme ISHIKAWA
La matrice de pondération.

La méthode « 8D » (8 Do)

1er « Do » : Aborder le problème en équipe
2^{ème} « Do » : Décrire le problème
3^{ème} « Do » : Mettre en œuvre et vérifier l'action provisoire
4^{ème} « Do » : Rechercher et vérifier la cause première et le point
d'échappement
5^{ème} « Do » : Rechercher et vérifier les actions d'élimination
définitive
6^{ème} « Do » : Mettre en œuvre l'action d'élimination définitive et
vérifier les effets
7^{ème} « Do » : Prévenir la récurrence du problème -
Transversalisations
8^{ème} « Do » : Analyse des causes de fond et actions de
capitalisation.

La formalisation de la résolution de problème

Exemples de formulaire de résolution de problème.

Application

Etude d'un cas réel (à définir avec l'entreprise).