

La méthode 8D



Définition :

Le 8D est une **démarche qualité** qui permet d'**éradiquer un problème** au sein d'une entreprise ou organisation.

8D est le raccourci anglais pour 8 DO (8 actions à réaliser).

Intérêts :

- ▶ **Traiter les réclamations en équipe** de façon efficace
- ▶ **Protéger immédiatement le client** contre d'autres défauts
- ▶ **Renforcer la confiance du client** par l'application d'actions correctives et préventives
- ▶ **Standardiser la gestion des problèmes**



Principes :

Le 8D s'attache à assurer la continuité des flux et de trouver en même temps des solutions pour éradiquer les causes racines du problème.

Elle nécessite un travail collaboratif entre les différentes fonctions reliées à la production.

Les solutions trouvées aux problèmes sont continuellement améliorées et conservées en tant que modèle.

Méthodologie :

D1 | Constitution de l'équipe

- ▶ Identifier les meilleurs compétences disponibles pour résoudre le problème identifié

D2 | Définir le problème

- ▶ Description technique aussi précise que possible

D3 | Contenir le problème

- ▶ Protéger le client d'autres livraisons défectueuses
- ▶ Mise en place de solutions intermédiaires efficaces

D4 | Remonter aux causes racines

- ▶ Identifier la cause principale du problème
- ▶ Evaluer l'étendue des pièces concernées

D5 | Concevoir des solutions correctives

- ▶ Définir des actions pour supprimer la cause principale
- ▶ Contrôler et garantir l'efficacité théorique

D6 | Implémenter les solutions

- ▶ Mettre en place les actions et vérifier leur efficacité
- ▶ Supprimer les actions immédiates de « D3 »

D7 | Se préserver d'un retour du problème

- ▶ S'assurer de la disparition définitive du problème et
- ▶ l'absence d'éventuels effets secondaires indésirables

D8 | Célébrer le projet

- ▶ Clôture officielle en équipe et parfois avec le client