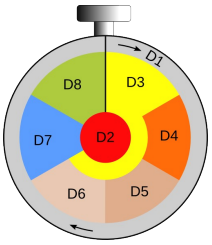
Quality-Coach.ch
Helping you to run your business more efficiently.

8D – Résolution de Problèmes

Outils et techniques pour comprendre et éliminer les problèmes



Le **8D** (« huit disciplines ») est une approche pour résoudre les problèmes. Il se concentre sur **l'amélioration durable des processus** et vise à identifier, corriger et éliminer les problèmes à la source.

Le 8D est une approche *réactive* généralement utilisée lorsqu'un problème persiste et que sa cause racine n'est pas clairement identifiée.

Cette **formation intense et hautement interactive** vous transmet des outils et des techniques qui permettent d'élucider les problèmes de manière systématique, d'en déterminer les causes, de planifier et d'implémenter les actions correctives efficaces et d'en valider le résultat.

Public cible

Cette formation s'adresse à toute personne qui est censée analyser, évaluer et éliminer des non-conformités, en particulier dans un environnement de production.

Il est souhaitable que les participants viennent des domaines de travail et de niveaux hiérarchiques différents. Ils peuvent être des débutants ou avoir de l'expérience en 8D.

Objectifs et Bénéfices

- Vous disposez d'une approche systématique et pragmatique pour la résolution de problèmes, avec des techniques que vous pouvez appliquer immédiatement.
- Vous comprenez que la 8D ne se limite pas à une réparation *(correction)* et qu'elle vise l'élimination du problème au niveau du système *(action corrective)*.
- Vous êtes capable d'adapter cette approche en fonction de l'entreprise, de l'environnement et des enjeux.
- Vous savez constituer une équipe dédiée pour la résolution de problèmes.
- Vous tenez compte des enjeux et des intérêts des parties prenantes – ceux dans l'entreprise, chez vos clients et aussi chez vos fournisseurs.

Contenu

- Le coût d'une erreur, ou : pourquoi analyser les non-conformités
- Les 9 étapes du 8D.
- Quand la technique 8D n'est *pas* adéquate.
- L'importance d'une approche systématique, du travail en équipe et des *soft skills.*
- Les outils d'analyse : examen historique, diagramme des affinités, 6M, 5W, diagramme de Pareto, nuage de points, graphique de contrôle, etc.
- **Pourquoi « l'erreur humaine » n'est jamais la vraie cause, et pourquoi il ne suffit pas de « mieux former les collaborateurs ».**
- La connexion avec les systèmes de management, p. ex. ISO 9001 et ISO 9100.
- Les défis des causes systémiques.
- L'importance d'une bonne documentation.

Ce que disent les clients

- « Bonne utilisation des cas pratiques durant la formation. »
- « [je recommanderais ce séminaire à] l'ensemble de l'équipe qualité et de la direction [de notre entreprise] »
- « [je recommanderais ce séminaire à] toutes les collègues qui font partie de la colonne vertébrale de l'entreprise »

Langue

Documentation et animation disponible en français, anglais et allemand.

Formateur

Dr. rer. nat. Jörg Hau, PMP et **Auditeur.**

Logistique

Formation-atelier **hautement interactive.** Disponible uniquement en formation interne, de préférence sur vos sites de production.

Durée : 2 jours. Participants : min. 4, max. 12.

© Quality-Coach.ch • Dr. Jörg Hau, PMP • Route du Marchairuz 29 • CH-1188 St-George
T 021 864 3617 • M +41 76 222 3617 • training@quality-coach.ch • www.quality-coach.ch