

OBJET

Cette procédure a pour but de décrire la méthodologie de résolution de problème 8D. Cette approche peut être complétée par l'utilisation du FQ 34 « Formulaire 8D »

CHAMP(S) D'APPLICATION

Tous les services de l'entreprise.

LISTE DES DESTINATAIRES

- Propriétaire Processus P 0 GEN
- Propriétaire Processus P 2.2 GEN
- Propriétaire Processus P2 AERO
- Propriétaire Processus P3 AERO
- Propriétaire Processus P 4.1 AERO
- Propriétaire Processus P 4.2 AERO
- Propriétaire Processus P 7 AERO
- Propriétaire Processus P 8 AERO

00	28/08/09	 Le 29.08.09 B. VICENTE	 S. GOZARD	 W. FRÉZAS	<input type="checkbox"/> OUI <input checked="" type="checkbox"/> NON
INDICE DE RÉVISION	DATE D'APPLICATION	AUTEUR	VÉRIFICATEUR	APPROBATEUR	RÉUNION DE SENSIBILISATION

Sommaire

Sommaire	2
Introduction	3
Etape 1 : Description du problème.....	3
Etape 2 : Identification et mise en place d'actions immédiates.....	3
Etape 3 : Identification des causes de non-détection.....	3
Etape 4 : Identification des causes racines ayant générées l'anomalie	4
4.1 : Recherche des causes premières potentielles	4
4.2 : Recherche des causes racines potentielles.....	4
4.3 : Sélection des causes à valider	4
4.4 : Validation des causes racines.....	4
Etape 5 : Définition des actions correctives	4
Etape 6 : Validation de l'efficacité des actions correctives	4
Etape 7 : Suivi et capitalisation des actions mises en place	5
Etape 8 : Féliciter l'équipe.....	5
Conclusion	5

Introduction

La méthode de résolution de problèmes 8D (pour *8 Disciplines* ou *8 Do*) est due à Ford Motor Company en 1987.

C'est une méthode de résolution de problèmes participative et pratiquée en équipes pluridisciplinaires. L'étude doit donc être conduite dans toute sa durée avec une équipe composée de tous les corps de métiers pouvant apporter une aide à la résolution.

La démarche 8D permet de systématiser et de structurer la recherche et la correction des causes racines.

Comme son nom l'indique, elle se décompose en 8 étapes séquentielles.

Afin d'aider l'animateur dans le déroulement de la démarche, un formulaire 8D est disponible (FQ 34)

Etape 1 : Description du problème

Cette phase a pour objectif de poser le problème, d'identifier les données disponibles et manquantes et de synthétiser l'information.

Elle peut se traiter en répondant aux questions suivantes :

- Quels sont les symptômes liés au problème ?
- Où le problème a-t-il été détecté ?
- Quand a-t-il été détecté ?
- Comment a-t-il été détecté ?
- Combien de produits sont concernés ?

Des informations complémentaires peuvent également être jointes au rapport (photos, compte-rendu d'expertise,...)

Etape 2 : Identification et mise en place d'actions immédiates

Des actions doivent être mises en place rapidement afin de protéger le processus aval (opération d'assemblage suivante, client,...). Il s'agit tout d'abord d'un tri au contrôle réception, en cours de fabrication, en attente d'expédition. En cas de doute, un tri peut être effectué chez le client.

D'autres actions comme le contrôle renforcé ou encore l'isolement en quarantaine sont à envisager.

A ce moment là de la démarche, il convient de s'assurer de l'efficacité des actions mises en place et de s'engager sur la conformité des produits transmis au client aval.

Etape 3 : Identification des causes de non-détection

Bien entendu, il n'est pas acceptable qu'un défaut se présente chez le client. Dans ce cas, il faut donc s'interroger sur les raisons pour lesquelles il a pu échapper à la vigilance du personnel en identifiant clairement à quel moment du processus celui-ci aurait dû être détecté et comment. L'optimisation du mode de détection doit être considérée dans les actions correctives au même titre que la correction des causes racines (voir étape 5)

Etape 4 : Identification des causes racines ayant générées l'anomalie

Cette étape se divise en 4 phases distinctes qu'il faut respecter afin d'identifier et valider les causes racines :

4.1 : Recherche des causes premières potentielles

Dans un premier temps, la recherche doit se focaliser sur les grands thèmes de défaillance : les causes premières. Celle-ci s'effectue par le biais d'un diagramme d'Ishikawa (ou 5M). Ceci permet d'organiser la recherche autour des thèmes liés à la méthode de travail, à l'environnement, aux moyens utilisés, à la main d'œuvre ou en encore à la matière.

4.2 : Recherche des causes racines potentielles

Le second objectif est d'identifier pour chacune des causes premières identifiées précédemment les causes racines. Ce cheminement peut se faire par la méthode des 5 pourquoi.

4.3 : Sélection des causes à valider

Sur l'ensemble des causes racines potentielles, une sélection doit être faite sur les causes qui seront à valider. Les causes les plus improbables pourront ainsi directement être exclues afin que le groupe ne se concentre que sur l'essentiel.

4.4 : Validation des causes racines

Les causes racines retenues doivent ensuite être validées. Il est primordial d'arriver à reproduire le défaut avant d'agir sur la cause. Pour cela, il est possible de créer des pièces d'essais ou des échantillons. Dans le cas de défaut majeur, un plan d'expérience peut même être envisagé.

A l'issu de ces 4 étapes, les causes racines peuvent être validées. La responsabilité (interne, client, fournisseur ?) doit également être définie.

Etape 5 : Définition des actions correctives

Afin d'agir sur les causes racines, des actions correctives doivent être identifiées. Il est important que chaque action puisse être directement liée à l'une des causes racines identifiées. Un plan d'action doit être établi avec des pilotes et des délais clairement déterminés et réalistes.

Etape 6 : Validation de l'efficacité des actions correctives

Avant d'entériner les actions entreprises, il faut s'assurer que celles-ci soient efficaces. Il faut donc mettre en place un indicateur d'efficacité qui peut être par exemple le taux de conformité du produit ou le nombre de récurrences du défaut dans un délai imparti. En fonction des résultats obtenus, le groupe de travail 8D statue sur l'efficacité des actions en place.

Etape 7 : Suivi et capitalisation des actions mises en place

Comme pour tout problème ayant nécessité une résolution de problème, l'objectif majeur est d'éviter sa réapparition. Les actions mises en place doivent ainsi être pérennisées. Ceci peut passer par une mise à jour :

- Des documents de fabrication
- Des plans de contrôle
- Des AMDEC
- Des dessins
- Des outillages
- Des spécifications client
- Des spécifications fournisseur
- Des Best Practices

Tous les produits similaires sont également à considérer afin de dupliquer l'ensemble de ces améliorations à la population la plus large possible.

Etape 8 : Féliciter l'équipe

La démarche 8D étant une démarche participative, l'équipe doit être félicitée pour les résultats obtenus. C'est également au cours de cette étape qu'il faut communiquer sur la résolution de problèmes par le biais des réunions de pilotage qualité par exemple.

Conclusion

Un des objectifs supplémentaire de la démarche 8D est également la capitalisation du déroulement de la résolution de problème. Un numéro de fichier 8D doit donc être pris afin que le formulaire puisse être archivé et retrouvé facilement au besoin.

Le 8D est une démarche et non un outil. Il permet de donner une ligne directrice à toute résolution de problème. La liste des outils cités au sein de chaque étape n'est pas exhaustive mais ils constituent un minimum afin de mener une démarche efficace. Leur utilisation est donc obligatoire.

