

PROGRAMME DE FORMATION

La démarche 8D — résolution de problèmes

Cette formation permet de maîtriser la méthode 8D (8 Disciplines) pour résoudre durablement les problèmes récurrents et les non-conformités, en équipe et de façon structurée.

Public visé	Responsables et animateurs qualité/QSE, pilotes de processus, responsables production et méthodes, membres d'équipes de résolution de problèmes, et toute personne impliquée dans le traitement des non-conformités et des réclamations.
Prérequis	Aucun prérequis spécifique. Une expérience du traitement des non-conformités facilite la mise en pratique.
Durée	7 heures (1 jour) — adaptable (déclinable en 2 jours avec cas pratique approfondi)
Modalité	Présentiel (intra ou inter-entreprise) ou distanciel
Lieu	En présentiel, dans les locaux du client (format intra-entreprise) ou dans une salle louée à cet effet selon convention, ou en distanciel
Tarif	Sur devis, transmis sur demande selon le format et le nombre de participants

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Situer la méthode 8D et ses cas d'usage (réclamations, non-conformités récurrentes)
- Dérouter les 8 disciplines (D1 à D8) et l'étape préalable D0
- Mobiliser les outils qualité associés (QQOQCP, 5 Pourquoi, Ishikawa, is / is not)
- Distinguer actions de confinement, actions correctives et actions préventives
- Formaliser et piloter un rapport 8D
- Ancrer les résultats pour prévenir la récurrence

PROGRAMME DÉTAILLÉ

Introduction — la résolution structurée de problèmes

- Origines et principe du 8D : une méthode de travail en équipe
- Quand utiliser le 8D — et quand une méthode plus simple suffit
- Lien avec l'ISO 9001 : maîtrise des non-conformités et actions correctives (chapitre 10.2)

D0 · D1 · D2 — Cadrer le problème

- D0 — Préparation et actions d'urgence éventuelles
- D1 — Constituer et animer l'équipe : rôles, pilote, sponsor
- D2 — Décrire le problème avec des faits : QQOQCP, is / is not, données objectives

D3 — Sécuriser

- Mettre en place des actions immédiates de confinement pour protéger le client
- Vérifier l'efficacité du confinement

D4 — Identifier les causes racines

- Rechercher et vérifier les causes : 5 Pourquoi, diagramme d'Ishikawa (5M)
- Distinguer cause d'occurrence et cause de non-détection

D5 · D6 — Corriger durablement

- D5 — Choisir et vérifier les actions correctives permanentes
- D6 — Mettre en œuvre et valider leur efficacité (indicateurs, avant / après)

D7 · D8 — Pérenniser et clôturer

- D7 — Prévenir la récurrence : standardiser, mettre à jour procédures et AMDEC, capitaliser les leçons apprises
- D8 — Reconnaître le travail de l'équipe et clôturer le 8D

Cas pratique

- Dérouler un 8D sur un problème réel des participants et renseigner un rapport 8D

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

Méthodes mobilisées – Apports théoriques illustrés d'exemples réels – Atelier fil rouge : dérouler un 8D de bout en bout – Exercices d'analyse de causes (5 Pourquoi, Ishikawa) – Quiz de vérification des acquis	Moyens pédagogiques et techniques – Support remis à chaque participant (papier et/ou numérique) – Trame de rapport 8D et fiches outils (QQOQCP, 5 Pourquoi, Ishikawa) fournies – Salle équipée (vidéoprojecteur, paperboard, connexion Internet) – Document de référence : ISO 9001
---	---

Formation animée par un(e) consultant(e)-formateur(trice) CP Quality Consulting, spécialisé(e) en systèmes de management de la Qualité, de la Sécurité et de l'Environnement, disposant d'une expérience opérationnelle confirmée en entreprise et en accompagnement d'organisations.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET SANCTION

Évaluation des acquis

- Questionnaire de positionnement en amont afin d'adapter la formation aux besoins
- Mise en situation évaluée : dérouler un 8D et renseigner un rapport 8D
- Quiz de vérification des acquis en fin de formation
- Questionnaire de satisfaction à chaud

Sanction de la formation

Remise d'une attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action, ainsi que les résultats de l'évaluation des acquis.

ACCÈS À LA FORMATION

Modalités d'accès	Sur demande, à réception du bulletin d'inscription et du devis signé. Pour les formations intra-entreprise, transmission à l'entreprise de la convention de formation et des documents d'entrée en formation (convocation, règlement intérieur, questionnaire de positionnement le cas échéant).
Délais d'accès	La formation est organisée dans un délai minimum de 15 jours ouvrés après validation de l'inscription et signature du devis, sous réserve des places disponibles et des dates programmées.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

CP Quality Consulting étudie toute demande d'aménagement pédagogique, matériel ou organisationnel permettant l'accès de ses formations aux personnes en situation de handicap. Notre référente handicap, Céline Partage, peut être contactée en amont de la formation à l'adresse celine.partage@gmail.com afin d'évaluer les besoins et de mettre en œuvre les adaptations nécessaires (accessibilité des locaux, adaptation des supports pédagogiques, aménagement du rythme, mise en relation avec les acteurs du réseau AGEFIPH/FIPHFP, etc.).

CONTACT

CP Quality Consulting — Céline Partage, consultante formatrice QSE

Contact et référent pédagogique : celine.partage@gmail.com — 06 12 30 07 09

6 rue des 3 Villes, 88100 Saint-Dié-des-Vosges

SIRET 532 399 904 00046 · Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 44880150888 auprès du Préfet de la région Grand Est (ne vaut pas agrément de l'État)
· TVA non applicable, art. 293 B du CGI.

Document non contractuel — mise à jour le 17 septembre 2026. Programme susceptible d'être adapté aux besoins spécifiques du bénéficiaire et de son contexte professionnel.