

Fiche Technique: Formation 8D à Abidjan

Objectifs de la formation

- Structurer un 8D complet avec jalons, rôles et preuves d’efficacité.
- Mettre en place des actions de confinement rapides et proportionnées au risque client.
- Utiliser 5 Pourquoi, Ishikawa, QQQQCP, Pareto et documenter l’analyse.
- Valider les causes racines par tests et données factuelles.
- Définir des actions correctives et préventives robustes (responsables, délais).
- Suivre les résultats, ancrer les nouvelles pratiques et éviter la récurrence.

Population cible

- Responsables qualité, managers opérationnels, superviseurs, maintenance, ingénieurs méthodes, logistique, chefs de projet, dirigeants de PME.
- Équipes commerciales et service client gérant des réclamations.
- Industries et BTP à Abidjan confrontés à rebuts, retours clients, retards, dérives de process.
- Opérateurs logistiques (Port d’Abidjan, Vridi) visant la réduction des incidents et litiges.
- Sociétés d’énergie et de maintenance souhaitant sécuriser les interventions et traiter les pannes récurrentes.
- Agro-industrie/IAA engagées vers ISO 22000 ou FSSC 22000, ainsi que services urbains et établissements publics.

Durée de la formation

Formats et rythmes adaptés à vos contraintes (présentiel à Abidjan, distanciel, hybride).

Élément	Détails
Formats	Présentiel (intra/inter à Abidjan) • Classe virtuelle synchrone • Hybride
Rythme/Durée	2 jours intensifs • 3 jours avec cas pratiques approfondis • Parcours étalé sur plusieurs semaines
Pédagogie	Apports méthodologiques, exercices guidés, études de cas contextualisées, jeux de rôle
Options	Accompagnement post-formation possible pour sécuriser les premiers 8D

Programme de la formation

Parcours 8D pragmatique, fondé sur cas concrets d’Abidjan, alternant méthode, pratique guidée et retours d’expérience.

D1 – Constituer l’équipe

- Rôles, responsabilités, sponsor, règles de travail.
- Former une équipe 8D efficace et cadrer la mission.

D2 – Décrire le problème

- Faits, preuves, QQQQCP, VOC/VOE, périmètre.
- Problématique claire et mesurable.

D3 – Actions de confinement

- Protection client, tri, retouche, escalade.
- Agir vite sans dérive des coûts.

D4 – Analyse des causes

- Ishikawa, 5 Pourquoi, Pareto, arbre des causes.
- Aller à la cause racine et la prouver.

D5 – Valider la cause

- Tests, données, critères d'acceptation.
- Écarter les fausses pistes et fiabiliser le diagnostic.

D6 – Définir les actions

- Plan d'actions, RACI, gestion risques, coûts/délais.
- Choisir des solutions robustes et réalistes.

D7 – Prévenir la récurrence

- Standardisation, formation, mise à jour des procédures.
- Empêcher le retour du problème.

D8 – Reconnaître et capitaliser

- Feed-back, reconnaissance, partage de retour d'expérience.
- Diffuser les bonnes pratiques.

Supports et évaluation: modèles 8D, guides d'animation, check-lists, trames de suivi remis aux participants. Jeux de rôle et études de cas contextualisées. Coaching collectif possible. Évaluation finale des acquis. Suivi par métriques (temps de résolution, coût évité, satisfaction client, récurrence). Attestation de compétences délivrée.