



MÉTHODE 8D

Résoudre un problème, protéger le client, supprimer les causes racines

PROTÉGER

Mini-guide opérationnel - Qualité / HSE / production / services - Version vérifiée au 13/06/2026

Quel est l'objectif opérationnel ?

La 8D est une démarche structurée de résolution de problèmes. Elle sert à réagir vite, protéger le client ou le terrain, rechercher les causes racines, décider d'actions définitives et empêcher la récurrence.

Elle fonctionne pour une réclamation client, une non-conformité récurrente, un écart d'audit, un incident qualité ou un événement HSE, dès lors que l'on veut des faits, des preuves et un plan d'actions formalisé.

Quels réflexes appliquer dès le départ ?

- Déclencher sans attendre si l'écart touche le client, la sécurité, la conformité ou se répète.
- Nommer un pilote et une équipe concernée : qualité, production, méthodes, achats, logistique, HSE, fournisseur, client.
- Poser le problème avec des faits : quoi, où, quand, qui, combien, comment sait-on que c'est un problème ?
- Protéger immédiatement : tri, isolement, marquage, contrôle renforcé, retouche, blocage stock/encours.
- Clôturer avec preuves : efficacité mesurée, actions permanentes validées, actions temporaires retirées.

Ce que la 8D n'est pas ?

- Ce n'est pas une recherche de coupable : on recherche les causes, pas les personnes.
- Ce n'est pas un simple compte rendu de crise : chaque décision doit produire un livrable vérifiable.
- Ce n'est pas un contrôle permanent : les actions provisoires doivent disparaître après validation des solutions définitives.
- Ce n'est pas, à elle seule, une preuve de conformité réglementaire : vérifier le contrat, le référentiel client et les obligations HSE applicables.

Quand utiliser la 8D ?

Déclencheur	Réflexe terrain	Preuve à conserver
Réclamation client / défaut livré	Sécuriser le flux, isoler les lots, informer les acteurs utiles.	8D ouvert, périmètre lots/stocks, actions de confinement.
Non-conformité récurrente	Rechercher les causes communes, prioriser avec données et Pareto.	Historique NC, mesures, causes retenues/écartées.
Écart d'audit / exigence client	Rattacher l'écart à une exigence, définir correction + action corrective.	Rapport d'audit, analyse cause, plan d'actions, vérification.
Incident HSE / presque accident	Protéger les personnes, analyser les faits, relier au DUERP si nécessaire.	Constats, arbre des causes/5 pourquoi, mise à jour prévention.

Critère de déclenchement : risque client/sécurité, récurrence, cause inconnue, impact significatif ou exigence client imposant un rapport 8D.

Quelles sont les 8 disciplines ?

Discipline	Question à se poser	Livrable attendu
D1 - Constituer l'équipe	Qui est compétent, disponible et concerné ?	Pilote nommé, équipe pluridisciplinaire, rôles.
D2 - Décrire le problème	Quels faits prouvent le problème ? Où, quand, combien, qui ?	Énoncé précis, données, périmètre, QOQCP.
D3 - Actions immédiates	Comment protéger le client, le salarié ou le flux maintenant ?	Confinement, tri, isolement, contrôle renforcé, efficacité.
D4 - Causes racines	Quelles causes expliquent le problème et sa non-détection ?	Causes potentielles, preuves, 5 pourquoi, Ishikawa/Pareto.
D5 - Actions définitives	Quelle solution supprime la cause sans effet secondaire ?	Options, matrice de décision, action corrective retenue.
D6 - Mise en œuvre / vérification	Les actions produisent-elles le résultat attendu ?	Plan déployé, mesures avant/après, preuves d'efficacité.
D7 - Prévenir la récurrence	Des situations similaires existent-elles ailleurs ?	Transversalisation, standards, modes opératoires, formation.
D8 - Reconnaître et clôturer	L'équipe a-t-elle capitalisé les apprentissages ?	Bilan, validation client/interne, partage retour d'expérience.

Repère : D1-D3 protègent et cadrent l'urgence ; D4-D6 éradiquent les causes ; D7-D8 évitent la récurrence et capitalisent le retour d'expérience.

Comment poser le problème ?

Question	À renseigner avec des faits	Exemple de preuve
Quoi ?	Nature de l'écart, exigence non respectée.	Rapport, photo, mesure.
Où / quand ?	Site, ligne, poste, lot, date, équipe, fréquence.	Traçabilité, relevés.
Combien ?	Volume touché, gravité, tendance, récurrence.	Pareto, indicateur.
Pourquoi agir ?	Impact client, sécurité, coût, conformité, image.	Risque, plainte, audit.

Quels documents demander ?

- Réclamation, constat, photos non nominatives, échantillons, mesures, historique NC/AT/écarts.
- Plan de contrôle, procédures, modes opératoires, enregistrements, traçabilité lots/stocks/encours.
- Éléments fournisseurs, maintenance, formation, qualification, changements récents.
- Si HSE : DUERP, consignes, vérifications, FDS, enquête AT/MP, actions de prévention.

Qui fait quoi ?

- Pilote 8D : cadence, livrables, arbitrages, reporting.
 - Métiers : faits terrain, hypothèses, tests, actions.
 - Client / fournisseur : exigences, validation, délais, preuves attendues.
 - Manager : ressources, priorisation, levée des obstacles.
- Point clé : la 8D marche si l'équipe a accès aux faits et peut décider rapidement.



MÉTHODE 8D

Résoudre un problème, protéger le client, supprimer les causes racines

ÉRADIQUER / PRÉVENIR

Mini-guide opérationnel - Qualité / HSE / production / services - Version vérifiée au 13/06/2026

Quels outils utiliser à chaque étape ?

Étape	Outils utiles	Erreur à éviter
D2 - Décrire	QQOQCP, relevés terrain, photos, données de fréquence/gravité.	Formuler une opinion au lieu d'un fait mesuré.
D3 - Protéger	Tri, isolement, quarantaine, arrêt zone si besoin, contrôle renforcé.	Confondre action pompier et solution définitive.
D4 - Causes	Pareto, brainstorming, Ishikawa, 5 pourquoi, arbre des causes si événement HSE.	S'arrêter à la première cause ou chercher un coupable.
D5 - Choisir	Matrice de décision, vote pondéré, AMDEC si risque d'effet secondaire.	Choisir une solution sans vérifier faisabilité et risques induits.
D6 - Vérifier	Plan d'actions, indicateurs avant/après, essais, audits flash.	Clôturer sans preuve objective d'efficacité.
D7 - Prévenir	Retour d'expérience, mise à jour standards, formation, extension aux sites/process similaires.	Corriger un seul poste alors que le risque est systémique.
D8 - Capitaliser	Bilan, partage équipe, base REX, reconnaissance des contributions.	Passer au problème suivant sans apprendre.

Bon usage : la 8D donne le cadre ; les outils de recherche de causes et de décision donnent la robustesse de l'analyse.

Comment piloter le plan d'actions ?

Champ	Contenu attendu	Question de vérification
Action	Formulation précise : verbe d'action + périmètre.	Que fait-on concrètement ?
Responsable / délai	Une personne nommée, une échéance réaliste, des moyens.	Qui décide, qui exécute, pour quand ?
Preuve	Mesure, photo, enregistrement, audit, formation, standard modifié.	Quelle preuve rend la clôture incontestable ?
Efficacité	Critère avant/après : défauts, réclamations, accidents, écarts, délais.	Comment sait-on que la cause ne réapparaît pas ?

Quels réflexes à retenir ?

- Protéger tout de suite, éradiquer ensuite.
- Un problème bien posé est à moitié résolu : pas de D4 solide sans D2 factuel.
- Une action immédiate doit être datée, suivie et retirée dès que l'action définitive est validée.
- Chaque cause racine retenue doit être soutenue par une preuve ou un test.
- Clôturer uniquement avec mesure d'efficacité et accord du pilote/client si applicable.

Quels points de vigilance ?

- Ne pas confondre cause du défaut et cause de non-détection : les deux se traitent.
- Ne pas multiplier les actions sans hiérarchiser : prioriser impact, faisabilité, risque résiduel.
- En HSE, ne pas remplacer l'enquête réglementaire ou le DUERP : la 8D complète la prévention, elle ne s'y substitue pas.
- Penser aux changements récents : matière, fournisseur, équipe, maintenance, logiciel, cadence, consigne.
- Tracer les hypothèses écartées : cela évite de recommencer la même analyse.

Quelle trame de rapport utiliser ?

Rubrique du rapport 8D	Contenu à inscrire
Identification	Titre, date d'ouverture, pilote, client/interne, site, produit/processus, gravité, statut.
D1 à D3	Équipe, description factuelle, actions de protection immédiates et preuve d'efficacité.
D4 à D6	Causes potentielles, causes racines prouvées, actions définitives, planning, vérification.
D7 à D8	Prévention de récurrence, extension, mise à jour standards/DUERP si besoin, clôture, REX.

Quels livrables de clôture vérifier ?

Livrable	Critère de clôture
Confinement retiré	Action temporaire levée sans réapparition du problème ; contrôle provisoire abandonné ou intégré au standard si justifié.
Cause supprimée	Action corrective validée par mesure avant/après, test, audit flash ou absence de récurrence sur période définie.
Prévention déployée	Standards, formation, AMDEC/DUERP ou procédure mis à jour si besoin ; extension aux situations similaires.
REX archivé	Bilan partagé, rapport clôturé, validation pilote/client si applicable.

Quelle base citer ou vérifier ?

Références utiles - à adapter au secteur et aux exigences client :

- Méthode 8D : ASQ - Eight Disciplines 8D ; vérifier aussi les exigences contractuelles client.
- Système qualité : ISO 9001:2015 - non-conformité, action corrective, amélioration ; amendement ISO 9001:2015/Amd 1:2024.
- Automobile : IATF 16949:2016 / exigences spécifiques clients et processus de résolution imposé par le client le cas échéant.
- HSE / accidents : INRS - arbre des causes ED 6163 ; DUERP : C. trav. L4121-3, L4121-3-1 ; CSE & enquêtes AT/MP : L2312-5.

Prudence : aucune obligation réglementaire générale n'impose la 8D en France. Elle est à articuler avec les exigences normatives, contractuelles, sectorielles et HSE applicables.