
Instructions de process 8D pour fournisseurs

Domaine :

Page 1/6

Contenu

| | | |
|-------|---|---|
| 1 | Objectif | 2 |
| 2 | Domaine de validité | 2 |
| 3 | 8 actions à réaliser | 2 |
| 3.1 | Signification de la méthode 8D | 2 |
| 3.2 | Exigences des différentes phases de la méthode 8D | 2 |
| 3.2.1 | D1 : Mise en place d'une équipe composée des personnes suivantes. | 2 |
| 3.2.2 | D2 : Description du problème | 2 |
| 3.2.3 | D3 : Mise en place d'actions immédiates | 3 |
| 3.2.4 | D4 : Analyse de la cause du défaut (n) | 3 |
| 3.2.5 | D5 : Planification des actions correctives | 4 |
| 3.2.6 | D6 : Mise en œuvre et instauration d'actions correctives | 4 |
| 3.2.7 | D7 : Planification et mise en œuvre des actions visant à optimiser le système | 4 |
| 3.2.8 | D8 : Fin du travail d'équipe | 4 |
| 4 | Documentation et durées de traitement | 4 |
| 4.1 | Formulaire 8D | 4 |
| 4.2 | Durées de traitement | 5 |
| | Annexe 1 | 6 |

| | | |
|--|-------------------------|-----------------------|
| Traduction française basée sur version allemande | | |
| Auteur : Gremmelmaier, Uwe | Approuvé par Jahn, Jörg | Version du 12/02/2018 |

Instructions de process 8D pour fournisseurs

1 Objectif

Le présent document décrit les exigences SEW concernant le traitement structuré des actions visant à garantir une efficacité durable chez les fournisseurs en cas de réclamations.

2 Domaine de validité

Le présent document est valable pour les usines SEW françaises et allemandes et pour tous les fournisseurs homologués par SEW. L'application se fait sur demande en cas de réclamation.

3 Méthode 8D (8 dimensions) – 8 "DO" ou huit actions à réaliser**3.1 Signification de la méthode 8D**

La méthode 8D permet un travail d'équipe structuré visant à éliminer les défauts et à éviter qu'ils ne se répètent ou que des défauts similaires apparaissent et ce, pour éviter des coûts récurrents. Cette méthode a pour objectif une analyse approfondie de l'origine du défaut et de la transposer au niveau système, en guise de base pour éviter durablement les défauts.

3.2 Exigences des différentes phases de la méthode 8D**3.2.1 D1 : Mise en place d'une équipe composée de**

chargé du traitement de la réclamation, experts, responsable du service à l'origine du défaut, le cas échéant représentant compétent du sous-traitant

3.2.2 D2 : Description du problème

Énoncé du problème sur la base de l'avis de réclamation du client. Sert à comparer la réclamation client avec l'interprétation du fournisseur par rapport au problème. Une description précise doit être faite, en incluant la quantification du problème.

Instructions de process 8D pour fournisseurs

3.2.3 D3 : Mise en place d'actions immédiates

Les actions immédiates doivent être planifiées et mises en œuvre rapidement tout en garantissant une efficacité optimale.

La planification de ces actions immédiates doit permettre de garantir l'absence de défaut pour le matériel ainsi que les méthodes.

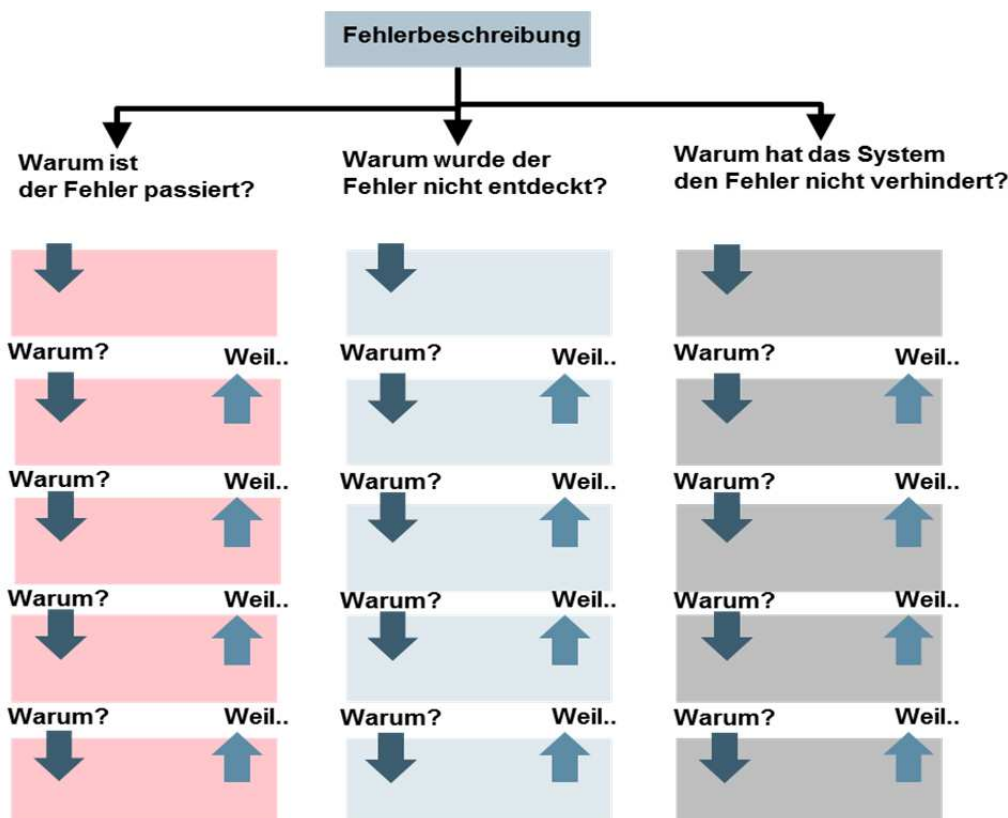
Cela nécessite p. ex. une sélection des caractéristiques de contrôle pertinentes et une affectation claire des moyens de contrôle. En outre, il faut planifier ou configurer les méthodes d'identification du matériel ainsi que les moyens et affecter le personnel spécifique.

Le marquage du matériel soumis à une action immédiate et qui a été débloqué pour la livraison, doit être conservé pour le client et être clairement identifiable. Il doit également être communiqué au client par écrit.

3.2.4 D4 : Analyse de la cause du défaut (n)

La cause du défaut doit être analysée selon les trois axes de la méthode des "5 pourquoi".

1. Questions sur l'origine du défaut à traiter directement
2. Questions sur les motifs de la non-détection de ce défaut
3. Questions sur les failles du système, responsables de l'apparition de ce défaut



Légende

Fehlerbeschreibung : Description du défaut

Warum ist der Fehler passiert? : Pourquoi le défaut est-il apparu ?

Warum wurde der Fehler nicht entdeckt? : Pourquoi le défaut n'a-t-il pas été détecté ?

Warum hat das System den Fehler nicht verhindert? : Pourquoi le système n'a pas empêché le défaut ?

Warum? : Pourquoi ?

Weil : parce que

Instructions de process 8D pour fournisseurs

En cas de défauts dus à l'opérateur, la raison de la manipulation non conforme doit être définie. La détermination de la cause d'un défaut, comme étant p. ex. due à l'inattention n'est pas recevable. Opter le cas échéant pour une méthode AMDEC.

Ce que l'on appelle les défauts isolés ne sont pas exclus de cette procédure. Les erreurs humaines notamment impliquent un risque élevé de répétition du défaut. Dans le cadre de la stratégie "zéro défaut", des dispositifs anti-erreur ou "Poka Yoke" doivent également être mis en œuvre.

3.2.5 D5 : Planification des actions correctives

Les constatations faites au niveau des deux premiers axes "pourquoi" sur les causes du défaut doivent être utilisées afin de planifier les actions correctives. Les actions mises en place doivent prévenir toute apparition de défaut et/ou non-détection des défauts. Ces actions doivent avoir pour objectif de garantir une efficacité durable. Cela signifie que les actions, comme les formations, le principe du double contrôle, le contrôle manuel, etc. ne peuvent satisfaire à ces exigences car il est impossible d'exclure le risque d'erreur humaine.

3.2.6 D6 : Mise en œuvre et instauration d'actions correctives

La mise en œuvre de ce type d'actions doit faire l'objet d'un accompagnement spécifique à chaque activité. L'instauration de ces actions doit être contrôlée sur site. L'efficacité doit donc être contrôlée en fonction de la méthode et des délais prescrits.

3.2.7 D7 : Planification et mise en œuvre des actions visant à optimiser le système

Pour éviter les mêmes erreurs ou des erreurs similaires, prévoir des actions concernant le système QM sur la base des constatations faites dans le troisième axe "pourquoi".

Une optimisation ou amélioration des éléments du système QM, comme p. ex. le système de maintenance, la procédure de configuration ou réglage pour les machines, les règles de réception pour les processus ainsi qu'une optimisation des systèmes utilisant des données empiriques, p. ex. en cas d'acquisition de machines, modification des processus, utilisation de la méthode AMDEC, etc., doit être prise en considération.

3.2.8 D8 : Fin du travail d'équipe

Communication au sujet de la réussite et reconnaissance envers l'équipe. Information à SEW de la fin du procédé 8D.

4 Documentation et durées de traitement

4.1 Formulaire 8D

Ce formulaire peut être utilisé par le fournisseur. Des formulaires différents peuvent être utilisés, dans la mesure où le contenu correspond au formulaire SEW.

Instructions de process 8D pour fournisseurs


4.2 Durées de traitement

Un premier retour d'information est attendu avec les résultats des étapes D1 à D3 au bout de trois jours ouvrés. En cas retour de pièces défectueuses, ce délai court à partir de la réception des pièces défectueuses par le fournisseur.

Le retour d'information avec les résultats des étapes D4 à D8 est attendu dans les 10 jours ouvrés qui suivent. Si cela est impossible, des rapports intermédiaires doivent être envoyés à SEW dans un intervalle de 10 jours ouvrés.

Instructions de process 8D pour fournisseurs

Annexe 1

| Rapport 8D SEW-EURODRIVE GmbH & Co KG | | | |  | | |
|---|---|-------------------------------|---------------------|---|---------------------|--------|
| Nom du fournisseur | | | | | | |
| n° de l'avis de réclamation | | n° de fournisseur SEW | | | | |
| Référence interne SEW | | Référence fournisseur | | | | |
| n° d'article SEW | | n° d'article fournisseur | | | | |
| Interlocuteur SEW | | Interlocuteur fournisseur | | | | |
| Date de réclamation | | Quantité réclamée | | | | |
| D1 Équipe (chef d'équipe, membres de l'équipe, nom, service) | | | | | | |
| | | | | | | |
| D2 Description du problème (texte expliquant la réclamation, images,...) | | | | | | |
| | | | | | | |
| D3 Actions immédiates - Clarification des quantités (en collaboration avec l'interlocuteur SEW) | | | | | | |
| Quantité suspecte chez SEW | | pas O.K. Quantité chez SEW | | Quantité pas O.K. ou NC | | |
| Quantité en transit suspecte | | pas O.K. Quantité transportée | | idem | | |
| Quantité suspecte chez le fournisseur | | pas O.K. Quantité fournisseur | | idem | | |
| D3 Actions immédiates pour garantir une production sûre / des produits sûrs (actions de classification, retouches, livraisons spéciales, marquage correct des composants,...) | | | | Responsable | Date d'instauration | État |
| | | | | | | ouvert |
| | | | | | | ouvert |
| D4 Identification de l'origine de l'apparition du défaut (outils : "5 pourquoi, Ishikawa, Poka Yoke, ...) | | | | | | |
| | | | | | | |
| D4 Identification de la non-détection du défaut (outils : "5 pourquoi, Ishikawa, Poka Yoke, MSA...) | | | | | | |
| | | | | | | |
| D4 Identification des failles système responsables du défaut (outils : "5 pourquoi, Ishikawa, Poka Yoke, MSA...) | | | | | | |
| | | | | | | |
| D5 / D6 Actions visant à empêcher toute apparition de défaut (modification des produits / processus) | | Responsable | Date d'instauration | Justificatif | État | |
| | | | | | ouvert | |
| | | | | | ouvert | |
| | | | | | ouvert | |
| D5 / D6 Actions visant à empêcher toute non-détection (modification des contrôles manuels / automatiques) | | Responsable | Date d'instauration | Justificatif | État | |
| | | | | | ouvert | |
| | | | | | ouvert | |
| | | | | | ouvert | |
| D7 Actions visant à empêcher toute défaillance système (avec ce produit et autres produits similaires – AMDEC produit, AMDEC process, plan de contrôle, fiches d'instruction,...) | | Responsable | Date d'instauration | Justificatif | État | |
| | | | | | ouvert | |
| | | | | | ouvert | |
| | | | | | ouvert | |
| D8 État du rapport 8D | Finalisation par l'organe hiérarchique compétent et l'équipe 8D | | | Date | Signature | |
| En traitement | | | | | | |

Information immédiate dans les trois jours ouvrés

Rapport final / intermédiaire en 10 jours ouvrés