

Feuille de travail 8D – Plainte de client

Nom du client :	Courriel :	Organisation :
Titre du contact :	Téléphone :	Adresse postale :
Date d'ouverture :	Premier retour client :	Date de fermeture :

1D	Établissement de l'équipe multidisciplinaire – Qui est impliqué dans le traitement de la plainte ?
-----------	---

Leader :		Équipe :	

2D	Description du problème
-----------	--------------------------------

3D	Solution immédiate – Confinement provisoire du problème
-----------	--

	Action	Responsable	Date visée

4D	<p>Détermination de la cause fondamentale – Énumérer les causes possibles et aller plus loin avec les 5 pourquoi sur les causes les plus probables.</p> <p>Demander – Pourquoi est-ce arrivé ?</p> <p>Demander – Pourquoi est-ce arrivé ?</p> <p>Demander – Pourquoi est-ce arrivé ?</p> <p>Demander – Pourquoi est-ce arrivé ?</p> <p>Demander – Pourquoi est-ce arrivé ?</p>
-----------	--

5D	Solution curative – Développement des actions correctives Il importe ici de trouver les meilleures actions correctives possibles qui éliminent dans la mesure du possible les causes fondamentales.		
6D	Implantation des solutions et mesures – Implanter et valider pour s’assurer que les actions corrigent réellement le problème. Identifier des responsables et dates pour la mise sur pied des actions.		
	Action	Responsable	Date visée
7D	Prévention de la récurrence – Déterminer quelles améliorations peuvent être apportées dans les systèmes ou processus qui préviendraient la réapparition du problème dans l’entreprise.		
	Faut-il mettre à jour ou revoir un processus à l’interne ?		
	Action	Responsable	Date visée
8D	Reconnaissance de l’équipe – Faire preuve de créativité dans le mode de reconnaissance des employés qui ont participé au 8D, selon l’envergure, la durée et la complexité du problème résolu.		
<p>Le traitement de la plainte a-t-il été efficace ?</p> <p>Degré de satisfaction du client : 1 = ☹, 3 = 😐, 5 = 😊</p>			