



N° De Réclamation: 101549

## Rapport 8D

Généré Par: Sylviane Carras  
Généré Le: 21 Dec 2011

### I. COMPLAINT INFORMATION / IDENTIFICATION DE LA RECLAMATION

Date De La Réclamation	06 Oct 2011		
Nom correspondant commercial	Paul Bican	Sales Office (Bureau Commercial)	Valence
Téléphone	+33 4 66 20 00 26	No. Fax	-
Email	paul.bican@scapa.com		
Référence réclamation client			
Nom Du Client	Prysmian Câbles et Systèmes France		
Numero De Client SAP	108417	N° Commande Client	
Référence Article Client			

#### 1) Factures Et Articles Sur La Réclamation

(a) Numéro De Facture SAP	9200297910	Date De Facture	01 Jun 2011
- Matériel	145709	Lot	0000499741
Description Produit			
2525 Noir 0.75 x 135mm x 290mm			

#### 2) Description Du Problème Identifié Par Le Client

Problèmes de trous, géométrie de la plaque et pliures
Actions demandées au client

#### 3) Actions Conservatoires Sur Le Process

--

## II. EVALUATION ET ACTIONS

Echantillons/Photos Reçus	Yes				
Date					
Responsable Processus	Celine Vandenhecke				
Responsable Action	CVandenhecke				
Réclamation justifiée?	Yes	Retour marchandise	Yes	Destruction marchandise	No
Commentaires					

### 1) Analyse

Les échantillons comportent un grand nombre de défauts

Directement liés au découpage:

- ☐ liner blanc sur la tranche
- ☐ plis lors du transport
- ☐ intercalaire papier blanc dans l'angle
- ☐ bout de 2525 dans l'angle
- ☐ poussière
- ☐ Intercalaire papier trop petit

liés à la fabrication:

- ☐ grain
- ☐ plis prononcé réalisé lors de la fabrication du Jumbo
- ☐ planéité
- ☐ Poussière

Auteur	Celine Vandenhecke	Date	07 Dec 2011
--------	--------------------	------	-------------

### 2) Causes

Non respect des instructions de transformation .

Auteur	Celine Vandenhecke	Date	07 Dec 2011
--------	--------------------	------	-------------

### 3) Solutions Possibles

Auteur	Celine Vandenhecke	Date	07 Dec 2011
--------	--------------------	------	-------------

### 4) Mise En Place Actions Correctives Permanentes

Réalisation d'une spécification achat plus précise			
Auteur	Celine Vandenhecke	Date	07 Dec 2011
Date Estimée	01 Apr 2012	Date De Mise En Place	
Date De Validation			

## 5) Validation Des Actions Correctives

Auteur		Date	

## 6) Actions Préventives

Evolution du produit qui serait présenté en rouleau et non plus en plaques.			
Projet de NPV à discuter.			

Auteur	Celine Vandenhecke	Date	07 Dec 2011
Date Estimée	31 Dec 2012	Date De Mise En Place	
Date De Validation			

## 7) Mise à Jour Documentation

### (a) MSR

Commenté?	No		
Référence		Date	

### (b) Révision logigrammes/plans de surveillance/instructions de fabrication et de contrôle

Commenté?	Yes		
Référence		Date	01 Apr 2012

### (c) Révision AMDEC

Commenté?	No		
Référence		Date	

### (d) Spécification du client

Commenté?	No		
Référence		Date	

## 8) Félicitations à Toute L'équipe