



N° De Réclamation: 100923

# Rapport 8D

Généré Par: Cécile Cheval

Généré Le: 16 Sep 2011

## I. COMPLAINT INFORMATION / IDENTIFICATION DE LA RECLAMATION

Date De La Réclamation	04 Aug 2011		
Nom correspondant commercial	Norbert Palisse	Sales Office (Bureau Commercial)	Valence
Téléphone	+33 (0)4 74 53 69 44	No. Fax	-
Email	norbert.palisse@Scapa.com		
Référence réclamation client			
Nom Du Client	Ask		
Numero De Client SAP	106902	N° Commande Client	
Rfrence Article Client			

### 1) Factures Et Articles Sur La Réclamation

(a) Numéro De Facture SAP	9200297863	Date De Facture	01 Jun 2011
- Matériel	163848	Lot	0000587586
Description Produit			
G185A Transp. 29.5mm x 300m 7789			

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

Lors de la dernière livraison de film hotmelt, une bobine était abimée.  
Le cylindre situé à l'intérieur du carton est abimé et rend impossible l'utilisation de la bobine. Le film hot melt présente également des défauts.

Actions demandées au client

Remplacement de la marchandise ou avoir

### 3) Actions Conservatoires Sur Le Process

## II. EVALUATION ET ACTIONS

Echantillons/Photos Reçus	<input type="text" value="Yes"/>				
Date	<input type="text" value="22 Aug 2011"/>				
Responsable Processus	<input type="text" value="Cécile Cheval"/>				
Responsable Action	<input type="text" value="pberanger"/>				
Réclamation justifiée?	<input type="text" value="Yes"/>	Retour marchandise	<input type="text" value="Yes"/>	Destruction marchandise	<input type="text" value="No"/>
Commentaires	<input type="text"/>				

### 1) Analyse

le rouleau présente un meplat important sur une partie de l'axe carton (+ de 10mm de déformation) avec un éclatement des spire d'enroulement du rouleau sur les plusieurs mètre du début de déroulement du rouleau  
Il s'agit d'un choc lors de la manutention soit du rouleau ou du carton.  
le rouleau à subir un choc équivalent à une chute de 1m environ.

Auteur	<input type="text" value="Philippe Beranger"/>	Date	<input type="text" value="23 Aug 2011"/>
--------	--	------	--

### 2) Causes

Nous avons identifié cette faiblesse sur le produit: un choc périphérique propage une onde qui déforme facilement l'axe carton. La densité du produit transfère l'onde de choc.

Auteur	<input type="text" value="Philippe Beranger"/>	Date	<input type="text" value="23 Aug 2011"/>
--------	--	------	--

### 3) Solutions Possibles

Nous demandons un cerclage systématique sur palette de toute commande (même carton unitaire)  
D'autre par, une étude est en cours pour modifier le conditionnement actuel. Des essais nous permettront de valider une solution parmi d'autres.

Auteur	<input type="text" value="Philippe Beranger"/>	Date	<input type="text" value="23 Aug 2011"/>
--------	--	------	--

### 4) Mise En Place Actions Correctives Permanentes

Changement du packaging			
Auteur	<input type="text" value="Philippe Beranger"/>	Date	<input type="text" value="23 Aug 2011"/>
Date Estimée	<input type="text" value="04 Nov 2011"/>	Date De Mise En Place	<input type="text" value="24 Aug 2011"/>
Date De Validation	<input type="text" value="24 Aug 2011"/>		

### 5) Validation Des Actions Correctives

Les essais de nouveau conditionnement de ce jour sont concluants  
Le nouveau conditionnement résout le problème rencontré avec le G185A de déformation des axes voir de l'éclatement des rouleaux.  
Il est validé.

Auteur	Philippe Beranger	Date	24 Aug 2011
--------	-------------------	------	-------------

## 6) Actions Préventives

S'assurer du cerclage de chaque colis au départ de notre site de fabrication.

Auteur	Philippe Beranger	Date	23 Aug 2011
Date Estimée	23 Aug 2011	Date De Mise En Place	23 Aug 2011
Date De Validation	23 Aug 2011		

## 7) Mise à Jour Documentation

### (a) MSR

Commenté?	No		
Référence		Date	

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

Commenté?	No		
Référence		Date	

### (c) Révision AMDEC

Commenté?	No		
Référence		Date	

### (d) Spécification du client

Commenté?	No		
Référence		Date	

## 8) Félicitations à Toute L'équipe