



Rapport 8D

Généré Par: Eveline Rochegude
Généré Le: 21 Oct 2011

I. COMPLAINT INFORMATION / IDENTIFICATION DE LA RECLAMATION

Date De La Réclamation	14 Sep 2011		
Nom correspondant commercial	Christian De Feraudy	Sales Office (Bureau Commercial)	Valence
Téléphone	+33 (0)2 38 46 02 27	No. Fax	-
Email	christian.deferaudy@scapa.com		
Référence réclamation client			
Nom Du Client	Accept Négocie		
Numero De Client SAP	109082	N° Commande Client	
Rfrence Article Client			

1) Factures Et Articles Sur La Réclamation

(a) Numéro De Facture SAP	9200294389	Date De Facture	21 Apr 2011
- Matériel	162385	Lot	0000577789
Description Produit K136 Blanc 350mm x 50m 8359			
(b) Numéro De Facture SAP	9200296202	Date De Facture	13 May 2011
- Matériel	150652	Lot	0000581572
Description Produit K136 Blanc 200mm x 50m 8359			

2) Description Du Problème Identifié Par Le Client

Des casses raboutage au 4M se produisent sur les 2 lignes, sur plusieurs supports et intros et avec plusieurs équipes.

N° de lot et rouleaux :

casse ligne 1 le 9/09: K136 laize 200mm lot N° 581572 fabrication du 11/05/2011

casse ligne 2 le 13/09: K136 laize 350mm lot N°577789

fabrication du 20/04/2011

Actions demandées au client

3) Actions Conservatoires Sur Le Process

II. EVALUATION ET ACTIONS

Echantillons/Photos Reçus	<input type="text" value="Yes"/>		
Date	<input type="text" value="20 Oct 2011"/>		
Responsable Processus	<input type="text" value="Elisabeth Gouhier-Béraud"/>		
Responsable Action	<input type="text"/>		
Réclamation justifiée?	<input type="text" value="No"/>	Retour marchandise	<input type="text"/>
		Destruction marchandise	<input type="text"/>

Commentaires

Pour le moment pas de preuve de la non conformité du produit. test initiaux conformes. Les tests sur produits en stock montrent que le produit a un peu évolué mais n'explique pas les casses (adhérence/ fluage dans la spécification - Des mesures de force de Déroulement peuvent excéder la specification)- attention l'utilisation du produit devrait être réalisé en "FIFO" et éviter de dépasser les 6 mois de durée de stockage -

le 7/10/2011 et le 18/10

visite de Christophe Chauvin

Pour analyse technique du produit sous contrainte Produit testés : aucun décollement

1) Analyse

Analyse des rouleaux échantillons reçus après casse

Indication sur rouleau 1: Lot 577789 (fab 20 avril) - 1ère casse L2 - 13.09 -

Valeurs mesurées

1er contrôle le 20/09 = Adhérence 5.8 Fluage = 0 2ème contrôle fin de rouleau le 22/09 Adhérence = 6.7

Indication sur rouleau 2: 2ème casse L2 - 13.09 - 15h - 3 (lot probable : 568933 du 15/03)

1er contrôle le 20/09 = Adhérence 5.6 Fluage = 0 2ème contrôle le 22/09 fin de rouleau Adhérence = 7.1

note Mini à 6 N/cm en test initial (jour de fabrication)

Ces résultats ne permettent pas d'incriminer le niveau d'adhérence comme cause de la casse en application

analyse de 11 lots en stock chez GERFLOR (en document attaché)

Nous avons découpés des rouleaux en largeur de 50 mm sur chaque rouleau reçu de GERFLOR pour re- tester tous les rouleaux ensemble dans les mêmes conditions que celles de notre contrôle initial.

L'épaisseur est toujours conforme sur cette série de contrôle.

L'adhérence est toujours conforme sur cette série de contrôle.

Le déroulement peut avoir dépassé la limite fixée pour le contrôle initial : l'évolution est normale pour des produits stockés depuis plusieurs mois.

Ces résultats ne permettent pas d'expliquer les problèmes de casse rencontrés sur les lots surlignés en jaune .

D'autres caractéristiques qui ne font pas partie du plan de contrôle ont été évaluées mais ne nous permettent pas non plus d'en tirer des conclusions (tack, planéité).

Auteur	<input type="text" value="Elisabeth Gouhier-Béraud"/>	Date	<input type="text" value="20 Oct 2011"/>
--------	---	------	--

2) Causes

Auteur		Date	

3) Solutions Possibles

Auteur		Date	

4) Mise En Place Actions Correctives Permanentes

Auteur		Date	
Date Estimée		Date De Mise En Place	
Date De Validation			

5) Validation Des Actions Correctives

Auteur		Date	

6) Actions Préventives

Auteur		Date	
Date Estimée		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?	No		
Référence		Date	

(c) Révision AMDEC

Commenté?	No		
Référence		Date	

(d) Spécification du client

Commenté?	No		
Référence		Date	

8) Félicitations à Toute L'équipe