



# Rapport 8D

Généré Par: Nathalie Stienlet  
Généré Le: 17 Oct 2011

## I. COMPLAINT INFORMATION / IDENTIFICATION DE LA RECLAMATION

Date De La Réclamation	26 Aug 2011		
Nom correspondant commercial	Benoît Garnier	Sales Office (Bureau Commercial)	Valence
Téléphone	+33 (0)4 75 44 80 00	No. Fax	-
Email			
Référence réclamation client	@ Arnaud Hombourger		
Nom Du Client	Airtech Europe Sarl		
Numero De Client SAP	118950	N° Commande Client	220844
Rfrence Article Client			

### 1) Factures Et Articles Sur La Réclamation

(a) Numéro De Facture SAP	9200293658	Date De Facture	14 Apr 2011
- Matériel	160353	Lot	0000576181
Description Produit 815 YELLOW 2 X 72 YDS Airtech Core			
- Matériel	160353	Lot	0000577767
Description Produit 815 YELLOW 2 X 72 YDS Airtech Core			

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

les lots présents sur les bons de livraison ne correspondent pas avec les lots présents sur les produits. le BL fait office de certificat de conformité.

Pour exemple, le 14 avril : reception de 360 rouleaux.

Sur le bon de livraison, 18 rlx du lot 576181 et 342 rlx du lot 577767 ;

En réalité, 36 rlx du lot 564588 et 324 rlx du lot 564588.

Ceci est récurrent (déjà signalé en 05/2010 sur la complaint 13225)

#### Actions demandées au client

- \* Merci de corriger ceci lors des prochaines livraisons sinon refus de marchandise,
- \* Renvoyer un certificat de conformité pour cette livraison / BL 91029897

#### 3) Actions Conservatoires Sur Le Process

## II. EVALUATION ET ACTIONS

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

### 1) Analyse

Les cartons reçus par le client comportent des numéros de lot et le BL SCAPA en mentionne d'autres.

Auteur	<input type="text" value="Ludovic Brun"/>	Date	<input type="text" value="14 Oct 2011"/>
--------	---	------	--

### 2) Causes

Cet article est acheté par SCAPA France à SCAPA North America. Le numéro de lot présent sur le BL est le numéro de lot "Expédition" alors que le numéro de lot sur le carton est le n° de lot Fournisseur. Il y a donc un écart entre les deux.

Auteur	<input type="text" value="Ludovic Brun"/>	Date	<input type="text" value="14 Oct 2011"/>
--------	---	------	--

### 3) Solutions Possibles

Nous avons fait une demande d'évolution de notre système informatique pour faire apparaître le numéro de lot Fournisseur sur le Bon de livraison.

Nous menons en parallèle une étude pour mettre en lien les deux n° de batch dans notre système afin d'assurer une traçabilité complète.

Auteur	<input type="text" value="Ludovic Brun"/>	Date	<input type="text" value="14 Oct 2011"/>
--------	---	------	--

### 4) Mise En Place Actions Correctives Permanentes

<input type="text"/>			
----------------------	--	--	--

Auteur	<input type="text"/>	Date	<input type="text"/>
Date Estimée	<input type="text"/>	Date De Mise En Place	<input type="text"/>
Date De Validation	<input type="text"/>		

### 5) Validation Des Actions Correctives

Action en cours

Auteur	<input type="text" value="Ludovic Brun"/>	Date	<input type="text" value="14 Oct 2011"/>
--------	---	------	--

## 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